

VOIMAANTUMISTA EDISTÄVIÄ TEKIJÖITÄ KUNTOUTTAVASSA TYÖTOIMINNASSA

Ahola-Anttonen Päivi

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Itä-Suomen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden laitos

Lokakuu 2012

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta

Tiivistelmä

Yhteiskuntatieteiden laitos

Sosiaalityö

AHOLA-ANTTONEN PÄIVI: Voimaantumista edistäviä tekijöitä kuntouttavassa työtoiminnassa

Pro gradu -tutkielma, 105 sivua, 3 liitettä (3 sivua)

Ohjaajat: YTT, yliopistonlehtori Raija Väisänen

YTM, yliopisto-opettaja Marja Väänänen-Fomin

Lokakuu 2012

Avainsanat: kuntouttava työtoiminta, voimaantuminen, palveluohjaus, osallisuus

Tämän tutkimuksen kohteena oli kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden voimaantumisen prosessi. Tutkimuksella haettiin vastausta kysymykseen, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet asiakkaiden voimaantumiseen kuntouttavan työtoiminnan aikana. Keskiössä olivat asiakkaiden omat kokemukset.

Asiakkaiden siirtyminen kuntouttavasta työtoiminnasta koulutukseen ja työelämään on ollut valtakunnallisesti odotettua vähäisempää. Tutkimuksen tavoitteena oli kerätä työvoimapolitiittisen siirtymän kokeneilta asiakkailta tietoa kuntouttavan työtoiminnan paikallista ja valtakunnallista kehittämistyötä varten.

Kyseessä oli laadullinen tutkimus, joka toteutettiin Kainuun kuntouttavan työtoiminnan kehittämishankkeen kontekstissa teemahaastatteluilla. Haastatteluihin valikoitui kuusi kuntouttavasta työtoiminnasta koulutukseen tai työelämään siirtynyttä asiakasta. Aineisto koostui heidän kokemuksistaan kuntouttavan työtoiminnan aikana tapahtuneesta voimaantumisprosessista sekä siihen liittyvästä palveluohjausprosessista. Aineiston analyysi toteutettiin teoriasidonnaisen sisällönanalyysin menetelmällä. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys liittyi voimaantumisen teoriaan.

Aineistosta nousi esiin kaikkiin voimaantumisen osaprosesseihin liittyviä tekijöitä. Tutkimus vahvisti voimaantumisen tapahtuvan ensin henkilökohtaisella tasolla ja vasta sen jälkeen muilla voimaantumisen tasoilla. Kaikki voimaantumisen osaprosessit on huomioitava kuntouttavassa työtoiminnassa vaikuttavuuden aikaan saamiseksi. Asiakkaat kokivat myönteisesti intensiivisen palveluohjauksen yhdistämisen kuntouttavaan työtoimintaan. Intensiivinen palveluohjaus näyttäytyi keinona lisätä asiakkaan osallisuutta palveluprosessissa. Tutkimus antoi viitteitä siitä, että voimaantumisen prosessi etenee vaihteittain.

Abstract

Department of Social Sciences

Social Work

AHOLA-ANTTONEN PÄIVI: Factors Promoting Empowering in Rehabilitative Work Experience

Master's thesis, 105 pages, 3 appendices (3 pages)

Tutors: Raija Väisänen, D.Soc.Sc., University Lecturer

Marja Väänenen-Fomin, M.Soc.Sc., University Tutor

October 2012

Keywords: rehabilitative work experience, empowerment, case management, inclusion

The object of this study is the empowerment process of the clients in rehabilitative work experience. The study looks for answers to the question, what factors have affected the empowerment of the clients during the rehabilitative work experience? The core are the clients' own experiences.

The transfer of clients from rehabilitative work experience to training and to working life has been less active nationally than expected. The aim of the study is to gather information from clients who have experienced the labour political transfer for the local and national development of the rehabilitative work experience.

This is a qualitative study executed by means of thematic interviews in the context of a development project of rehabilitative work experience in Kainuu. Six clients transferred from rehabilitative work experience to training or working life were selected for the interviews. The material consists of their experiences of the empowering process during the rehabilitative work experience and of the connected case management process. The material is analysed using the theory bound content analysis method. The theoretical framework of the study is connected to the theory of empowerment.

Factors connected to all partial processes of empowerment emerge from the material. The study confirmed that the empowerment first occurs on the personal level and only then on the other levels of empowerment. In order to create an impact, all partial processes of empowerment must be taken into account in the rehabilitative work experience. The clients felt intensive case management combined to the rehabilitative work experience as positive. Intensive case management seemed to be a way of increasing the client's inclusion in the case management process. The study indicated a phase-by-phase advancing of the empowering process.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	4
2 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA	8
2.1 Kuntouttavan työtoiminnan käsitteestä	8
2.2 Kuntouttava työtoiminta osana aktivointia korostavaa sosiaali- ja työvoimapolitiikkaa.....	10
2.3 Kuntouttavaa työtoimintaa koskevaa aikaisempaa tutkimustietoa ja tutkimus- ja kehittämishaasteita	12
3 VOIMAANTUMINEN.....	17
3.1 Voimaantumisen käsitteen taustaa	17
3.2 Voimaantumisen kaksi lähestymistapaa	18
3.3 Voimaantumisen ulottuvuudet ja tasot.....	20
3.4 Voimaantuminen prosessina	23
3.5 Voimaantuminen edellytyksenä osallisuudelle	25
4 PALVELUOHJAUS	28
4.1 Palveluohjauksen tasot.....	28
4.2 Palveluohjaus prosessina.....	34
4.3 Voimaantumisen ja palveluohjauksen kytkeytyminen toisiinsa	36
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	38
5.1 Tutkimusongelma.....	38
5.2 Tutkimuksen paikallinen konteksti	39
5.3 Aineiston hankinta	43
5.4 Aineiston analyysi.....	53
5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	57
6 VOIMAANTUMISEN TAUSTALLA OLEVIA TEKIJÖITÄ.....	62
6.1 Kontekstiuskomuksiin liittyvät voimaantumisen tekijät.....	64
6.2 Emootioihin liittyvät voimaantumisen tekijät.....	77
6.3 Kykyuskomuksiin liittyvät voimaantumisen tekijät	81
6.4 Voimaantumisen päämäärät	85
6.5 Muut voimaantumista mahdollistavat ja estävät tekijät.....	88
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	91

8 POHDINTA	95
LÄHTEET	97
LIITTEET	103

KUVIOT

KUVIO 1. Voimaantumisen ulottuvuudet (Schon, ref. Adams 1996, 40).....	21
KUVIO 2. Osallisuuden ideaaliprosessi kuntouttavassa työtoiminnassa.....	26
KUVIO 3. Palveluohjaajan paikka asiakkaan verkostoissa.	31
KUVIO 4. Asiakkaan yhteistyö palveluohjaajan ja muiden tahojen kanssa.	32
KUVIO 5. Voimaantumisen ja palveluohjauksen kytkeytyminen toisiinsa kuntouttavassa työtoiminnassa.	36
KUVIO 6. Rakennetyöttömyyden vähentäminen ja ehkäiseminen Kainuussa.	40
KUVIO 7. Kuntouttava työtoiminta toimii voimaantumisen katalyyttinä. Voimaantuminen vaikuttaa katalyytin tavoin sitoutumiseen.	45
KUVIO 8. Teemahaastattelun kysymysten taustalla oleva logiikka.	46
KUVIO 9. Ilmaisujen määrä voimaantumisen tasoittain.	62
KUVIO 10. Ilmaisujen määrä voimaantumisen osaprosesseittain.	63
KUVIO 11. Voimaantumisen prosessi kuntouttavassa työtoiminnassa.	93

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Voimaantumisen lähestymistavat.....	18
TAULUKKO 2. Palveluohjauksen tasot.	29
TAULUKKO 3. Esimerkki pelkistämisestä.	54
TAULUKKO 4. Esimerkki ristiintaulukoinnista.	55

1 JOHDANTO

Tässä tutkielmassa tutkitaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden voimaantumiseen vaikuttavia tekijöitä asiakkaiden omakohtaisten kokemusten valossa. Olin vuonna 2008 mukana suunnittelemassa Kainuun kuntouttavan työtoiminnan kehittämishanketta, ja minua jäi askarruttamaan, mikä voimaannuttaa asiakkaita niin, että he selviytyvät työttömyydestä ja vaikeasta elämäntilanteesta koulutukseen ja työelämään. Toivon, että tämän tutkimuksen tulokset tukevat osaltaan kuntouttavan työtoiminnan valtakunnallista ja paikallista kehittämistyötä.

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelu, jonka tarkoituksena on parantaa pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla ja edistää hänen mahdollisuuksiinsa osallistua koulutukseen sekä muuhun työllistymistä edistävään toimenpiteeseen (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189). Aiheena kuntouttava työtoiminta on ajankohtainen. Sosiaali- ja terveysministeriössä selvitetään, onko tarpeen muuttaa kuntouttavaa työtoimintaa koskevaa lakia ja miten palvelua tulisi kehittää. Asiaa pohtimaan on tammikuussa 2012 nimetty Sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevan lainsäädännön ja palvelujärjestelmän uudistamistarpeita selvittävä työryhmä. Sen tehtävänä on arvioida vuoden 2013 loppuun mennessä sosiaalihuoltolaissa (Sosiaalihuoltolaki 710/1982, 17 § ja 27 d § ja 27 e §), laissa kehitysvammaisten erityishuollosta (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519) sekä laissa kuntouttavasta työtoiminnasta (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189) säädettyjen työtoimintojen suhdetta toisiinsa sekä arvioida mahdollisuus yhdistää ko. laeissa nimetyt toimet työelämäosallisuuden tukemiseksi yhden lain alle. (Sosiaaliministeriön asettamispäätös 16.1.2012.) Sosiaali- ja terveysministeriössä valmistellaan myös kuntouttavan työtoiminnan laatu-käsikirjaa.

Useissa tutkimuksissa on todettu, että asiakkaan osallisuus lisääntyy kuntouttavassa työtoiminnassa (Luhtasalo 2010, 130; Karjalainen & Karjalainen 2010, 58-59). Kyse ei ole aina työelämäosallisuuden lisääntymisestä, sillä kuntouttavan työtoiminnan työllisyysvaikutusten on viimeaikaisissa tutkimuksissa todettu olleen heikkoja (Karjalainen & Karjalainen 2010, 48-52, 69; Luhtasala 2009, 130). Nuorten yhteiskuntatakuun to-

teuttamista valmisteleva työ- ja elinkeinoministeriön työryhmä on esittänyt kuntouttavan työtoiminnan laadun kehittämistä (Nuorten yhteiskuntatakuu 2013, 69). Sisällön kehittämisen lisäksi on esitetty, että kuntouttavaan työtoimintaan pitäisi resursoida nykyistä enemmän ja että palvelu tulisi järjestää koko maassa asiakkaiden palvelutarpeita vastaavasti. (Työelämäosallisuuden lisääminen ON YHTEINEN ASIA 2011, 20, 33-34.)

Sosiaaliturvan uudistamiskomitea (SATA) on ehdottanut, että kuntouttavaa työtoimintaa kehitettäisiin kahteen suuntaan. *Aktivoiva ja työelämään suuntaava työtoiminta* toimisi jaksona, jonka aikana henkilön työ- ja toimintakykyä selvitetään ja tutkitaan. Asiakkaille, joilla ei ole mahdollisuuksia sijoittua avointen työmarkkinoiden työtehtäviin, kuntouttava työtoiminta toimisi *toiminta- ja työkykyä ylläpitävänä toimintana*. Myös tästä viimesijaisesta työtoiminnasta tulee olla tarvittaessa väyliä työllisyyspoliittisiin toimenpiteisiin ja siirtymiin normaaliin työelämään. (Kuntouttavan työtoiminnan kehittäminen 2009, 5.) Tämän tutkimuksen näkökulma liittyy aktivoivaan ja työelämään suuntaavan toiminnan piiriin.

Kuntouttavaan työtoimintaan ohjattujen ja heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden näkökulmasta palvelujärjestelmä on pirstaleinen ja vaikeasti hahmotettava. Asiakkaan oikeusturvan toteutumisesta palveluviidakossa ollaan huolissaan. Myös asiakkaiden oman näkemyksen ja kokemuksen huomioiminen heidän työelämäosallisuutensa edistämässä on havaittu tärkeäksi. (Työelämäosallisuuden lisääminen ON YHTEINEN ASIA 2011, 26; Oksman 2010, 84.) Palveluohjaus on nostettu virallisesti toimenpide-ehdotukseksi ja keinoksi vastata näihin haasteisiin. Palveluohjauksella nähdään olevan tärkeä rooli palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa. (Työelämäosallisuuden lisääminen ON YHTEINEN ASIA 2011, 26; Oksman 2010, 84.)

Tutkimukseni paikallistuu Kainuun maakunta -kuntayhtymän kuntouttavan työtoiminnan kehittämishankkeeseen, jossa asiakkaiden tukena toimivat intensiivista palveluohjausta toteuttavat kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat. Palveluohjauksen tarve todettiin käytännön työssä, koska monien kuntoutujien sosiaaliset, psyykkiset tai fyysiset valmiudet eivät mahdollistaneet heidän sijoittumistaan työtoimintapaikkoihin. Kainuun tasolla tutkimus tukee kuntouttavan työtoiminnan sisällön ja laadun kehittämistä sekä kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien tehtäväkuvan selkiyttämistä. Tästä näkökulmasta tutkielmassani on myös arviointitutkimuksen piirteitä. Asiakkaiden kokemusten perus-

teella on mahdollista täsmentää palvelua asiakaslähtöisemmäksi. Hankkeiden odotetaan maakunnassa erityisesti juurruttavan hyviä toimintamalleja operatiiviseen toimintaan (Kaikkonen ym. 2008, 279). Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää esiteltäessä kuntouttavan työtoiminnan hanketta toiminnan jatkamisesta päättävälle viranomaisille ja luottamushenkilöille.

Tutkimuksessani on myös terveys- ja hyvinvointierojen näkökulma. Kainuulaisten sosioekonomiset terveyserot ovat vähintään yhtä jyrkät kuin Suomessa keskimäärin ja koulutusryhmittäiset erot ovat koko Suomea suuremmat. Selkeimmin sosiaaliset erot ilmenevät kuiluna työllisten ja työttömien välillä. (Kaikkonen ym. 2008, 270-271.) Huolestuttavaa on, että viimeisten 25 vuoden aikana koko maassa terveyserot ovat säilyneet ennallaan tai jopa kasvaneet. Tuloryhmien välinen elinajanodotteen ero on kasvanut siten, että ylimmän tuloviidenneksen miesten elinajanodote on 12,5 vuotta pidempi kuin alimman tuloviidenneksen miehillä. Vastaava ero naisten osalta on 6,8 vuotta. (Rotko ym. 2011, 3.) Väestön terveyttä voidaan tehokkaimmin edistää kohdentamalla toimintaa ja palveluita niihin ryhmiin, joihin ongelmat kasautuvat ja joiden tilanteen kohentamisella on suurin vaikutus koko väestön terveyteen (Kaikkonen ym. 2008, 274). Kehittämällä heikoimmassa työmarkkina-asemassa olevien, kuntouttavaan työtoimintaan ohjattujen asiakkaiden palveluita voidaan saavuttaa merkittäviä terveys- ja hyvinvointivaikutuksia. Tutkimukseni tuottaa tietoa kainuulaispäättäjille, joilla on todettu olevan halua parantaa väestön osallisuutta yhteiskuntaan (Kaikkonen ym. 2008, 275).

Sosiaalityön kentällä tutkimukseni sijoittuu aikuisten parissa tehtävään sosiaalityöhön ja siinä erityisesti kuntouttavan sosiaalityön alueelle. Kuntouttavaa työtoimintaa koskeva lainsäädäntö on seurausta aktivointia korostavasta sosiaalipolitiikasta, ja kuntouttava sosiaalityö pyrkii vastaamaan työttömien asiakkaiden aktivointihaasteeseen. Tarkastelun ytimenä on loogisen muutostyön ketju (Juhila 2008, 24) ja kuntouttavan työtoiminnan rooli sen osana. Empiirisen ja laadullisen tutkimukseni teoreettinen mielenkiinto kohdistuu voimaantumisen, osallisuuden ja palveluohjauksen käsitteiden tarkasteluun ja niiden keskinäiseen suhteeseen. Voimaantumisen käsite kulkee tutkimukseni keskiössä, sillä se on asiakkaan osallisuuden saavuttamisen keino ja edellytys (Luhtasela 2009, 127-130). Olen halunnut työssäni selvittää, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet voimaannuttavasti asiakkaisiin kuntouttavan työtoiminnan aikana ja mahdollistaneet heidän edistymisensä koulutukseen tai työelämään. Olen toteuttanut tutkimuksen haastattelemalla

koulutukseen tai työelämään siirtyneitä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita. Aineiston analyysi on toteutettu sisällönanalyysin menetelmällä.

2 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA

2.1 Kuntouttavan työtoiminnan käsitteestä

Kuntouttavan työtoiminnan määrittely on jonkin verran muuttunut kymmenessä vuodessa. Hallituksen lakiesityksessä todettiin pitkittyneen työttömyyden olevan suurin yksittäinen syy työikäisten köyhyysongelmaan ja nostettiin esille tarve parantaa pitkäaikaistyöttömien ja pitkään työttömyyden johdosta toimeentulotukea saaneiden henkilöiden asemaa selkiyttämällä heidän oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan sekä tarkentamalla työvoimahallinnon ja kuntien tehtäviä. *Kuntouttava työtoiminta* määriteltiin räätälöidyksi sosiaalihuollon palveluksi, jossa lähtökohtana tulee olla laadultaan hyvä palvelu ja asiakkaan hyvä kohtelu ilman syrjintää. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus aidosti osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan kanssa arvioidaan hänen kuntoutustarvettaan sekä työtoiminnan kuntouttavia piirteitä. (Hallituksen esitys laiksi kuntouttavasta työtoiminnasta ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi 184/2000.)

Vuonna 2001 voimaan astuneessa laissa *kuntouttava työtoiminta* määritellään kunnan järjestämäksi toiminnaksi, jonka tarkoituksena on parantaa pitkään työttömänä olleen asiakkaan elämähallintaa ja luoda edellytyksiä hänen työllistymiselleen. Kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkaan ja toimintaa järjestävän tahon välille ei synny virka- tai työsuhdetta. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189, 2 §.) Työtoiminnan lisäksi laki velvoittaa työvoimaviranomaista ja kuntaa laatimaan asiakkaalle yhdessä hänen kanssaan aktivointisuunnitelman. Lain tavoitteeksi asetettiin yhtenäisten puitteiden luominen koko maahan pitkäaikaistyöttömien työllistymismahdollisuuksien parantamiseksi. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 13.)

Vuonna 2011 kuntouttavan työtoiminnan määritelmä on saanut asiantuntijatyöryhmän raportissa uuden vivahteen: ”*Kuntouttava työtoiminta* on sosiaalihuoltolain 17 §:n mukainen sosiaalipalvelu, jonka tavoitteena on estää pitkään jatkuvan työttömyyden kielteiset vaikutukset asiakkaan toimintakykyyn. Kuntouttava työtoiminta voi luoda väyliä työelämään, auttaa toimintakyvyn palauttamisessa tai jäljellä olevan toimintakyvyn ylläpitämisessä.” (Työelämäosallisuuden lisääminen ON YHTEINEN ASIA 2011, 14.)

Kuntouttavan työtoiminnan merkitystä ei nähdä enää niin yksiselitteisesti työllistymiseen tähtäävänä palveluna kuin lakia säädettäessä.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalla tarkoitetaan työtöntä henkilöä, joka on kuntouttavan työtoimintalain mukaisessa työtoiminnassa (Luhtasela 2009, 21). Lain soveltamisala on määritelty 3 §:ssä (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 3 §). Aktivointiehdon täyttävä asiakas on saanut joko työmarkkinatukea tai toimeentulotukea tai molempia 8,5 - 12 kuukautta (alle 25-vuotiaat) tai 2 - 2,5 vuotta (yli 25-vuotiaat). Hänet kutsutaan sosiaalitoimistoon tai työvoiman palvelukeskukseen (jatkossa TYP) laatimaan aktivointisuunnitelma (Karjalainen & Karjalainen 2010, 11.)

Aktivointisuunnitelma on pitkään työttömänä olleelle henkilölle työllistymisedellytysten ja elämänhallinnan parantamiseksi laadittava suunnitelma, jonka työvoimatoimisto ja kunta laativat yhdessä henkilön kanssa (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189, 2 §). Stakesin tutkimuksessa on todettu, että pintapuolinen paneutuminen asiakkaan elämäntilanteeseen aktivointisuunnitelmaa laadittaessa on johtanut ongelmien kärjistymiseen kuntouttavassa työtoiminnassa. Ongelmat ovat nousseet pintaan kuntouttavan työtoiminnan aikana. (Lepistö 2010, 9-10.)

Kuntouttava työtoiminta on osa välityömarkkinoita. *Välityömarkkinoilla* tarkoitetaan Suomessa yhtäältä pitkäaikaisen kuntouttavan työtoiminnan ja kuntien sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjoamista palvelukokonaisuutena sekä toisaalta työttömyyden ja avoimen työmarkkinoiden väliin sijoittuvia tuettujen työ- ja aktivointipaikkojen työskentelymahdollisuuksia, joista työttömälle maksetaan korvaus (Suikkanen 2008, 10). Suikkanen on kritisoinut tätä välityömarkkinoiden suppeaa näkemystä, joka on omaksuttu työministeriön vuonna 2005 nimeämän TUPO-työryhmän mietinnössä. Suikkasen mielestä *siirtymien työmarkkinat* (transitional labor market) tarjoaisivat laajemman ja innovatiivisemman lähestymistavan henkilön työmarkkina-aseman tarkasteluun. (Suikkanen 2008, 11.) Siirtymien työmarkkinoilla tarkoitetaan työmarkkinoiden muutosta, uudenlaisia työmarkkinallisia riskejä, yksilöiden siirtymiä työn ja erilaisten elämäntilanteiden välillä. Tämä näkökulma tuo työn ja työsuhteiden ulkopuoliset tekijät olennaisina vaikuttavina asioina yksilön työsuhteelliseen asemaan. (Suikkanen 2008, 1, 5.) Vaikean työttömyyden kysymyksessä siirtymiä on paitsi työn ja työttömyyden myös työ- ja toimintakyvyttömyyden ja työn välillä. Siirtymien onnistumiseksi elämänkulun/työuran myönteiseen kehitykseen tarvitaan kannustavaa ja riskejä vähentävää sosiaaliturvaa sekä

asianmukaisia työllisyys- ja sosiaalipoliittisia palveluita. Ilman tukea henkilö voi joutua noidankehämäisiin syrjäyttäviin siirtymiin, joista on vaikea päästä ulos. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 17.)

Kuntouttavan työtoiminnan aikana valmistellaan aina jonkinlaista siirtymää. Siirtymävaihtoehdot kuntouttavan työtoiminnan jälkeen ovat joko työllisyyspoliittisia (siirtymät työhön, koulutukseen tai työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin) tai sosiaalipoliittisia (siirtymät eläkkeelle, kuntoutukseen, sairausvapaalle, uudelleen kuntouttavaan työtoimintaan tai toimenpiteettömään tilaan). (Karjalainen & Karjalainen 2010, 18.) Kainuun kehittämishankkeessa kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien tehtävänä on tarjota asiakkaalle intensiivistä palveluohjauksellista tukea, jonka tavoitteena on varmistaa asiakkaan hallittu ja turvallinen sosiaalipoliittinen tai työllisyyspoliittinen siirtymä. (Nurmi 12.10.2011).

2.2 Kuntouttava työtoiminta osana aktivointia korostavaa sosiaali- ja työvoimapolitiikkaa

Suomessa on 1990-luvulta lähtien voimistunut aktiivinen sosiaali- ja työvoimapolitiikka, jonka tavoitteena on aktivoida työttömiä henkilöitä koulutukseen ja työelämään. Taustalla on sosiaalipoliittinen ideologia, jonka mukaan kansalaisten tulisi siirtyä sosiaaliturvavetoisesta (passiivisesta) palkkatyövetoiseen (aktiiviseen) elämään. (Tuusa 2005, 14-15.) Aktiivisen työvoimapolitiikan periaate mainittiin jo OECD:n julistuksessa 1964, ja Lissabonin sopimuksessa vuodelta 2000 tavoitteiksi määriteltiin täystyöllisyys ja sosiaalisen syrjäytymisen torjuminen (Luhtasela 2009, 7-8).

Uuden poliittisen linjan omaksumiseen vaikutti maamme 1990-luvun alussa kohdanut syvä talouslama. Hyvinvointivaltiomme ei massatyöttömyyden oloissa kyennyt enää ylläpitämään kallista sosiaaliturvajärjestelmää. Keskeisiksi tavoitteiksi asetettiin työllisyyden kasvu ja sosiaaliturvan kannustavuus työhön. (Hellsten & Lehto 2009, 34-35.) Aktivointipoliitiikan tavoitteena on vähentää rakenteellista työttömyyttä, johon vaikuttavat enemmän yhteiskunnan rakennemuutoksesta johtuvat tekijät kuin yksilöstä johtuvat syyt (Luhtasela 2009, 10).

Aktivointihaasteeseen tartuttiin 1990-luvulla työllistämisprojekteilla. 2000-luvulla poliittiset linjaukset alkoivat näkyä lainsäädännössä. Vuonna 2001 astui voimaan laki aktivoinnista ja kuntouttavasta työtoiminnasta. Vammaisten ja vajaakuntoisten työllistymistä tukevaa lainsäädäntöä uudistettiin 2002 ja laki sosiaalisista yrityksistä tuli voimaan 2004. Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon, työhallinnon ja Kelan 2002 – 2003 toteutetun yhteispalvelukokeilun rohkaisemana perustettiin 2004 työvoiman palvelukeskuksia (TYP). (Tuusa 2005, 18-19.) TYP:n toimintamalli on tarkoitus ulottaa koko maahan, ja sitä koskevan lain säätämistavoitteesta on maininta nykyisen hallituksen ohjelmassa (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011, 47).

Aktivointipolitiikan lisäksi valtio näyttää 2000-luvulta lähtien pyrkineen siirtämään kunnille vastuuta työllisyys- ja hyvinvointipoliittisista asioista (Tuusa 2005, 17-18, ks. Luhtasela 2009, 9, Kuntaliiton työllisyysohjelman taustamuistio 2009 ja Kuntaliiton työllisyyspoliittinen ohjelma 2010.) Laki julkisesta työvoimapalvelusta edellyttää, että valtion, kuntien ja yritysten yhteisin toimin huolehditaan alueellisesti tasapainoisesta työllisyydestä niin, ettei minkään alueen työttömyys olennaisesti ylitä maan keskimääräistä tasoa. Kunta on velvollinen järjestämään työntekomahdollisuuksia työttömille työnhakijoille, ei kuitenkaan vuositasolla useammalle kuin yhdelle prosentille kunnan työvoimasta. Lakiin on myös kirjattu täystyöllisyyden tavoite. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002.) Vuoden 2006 työmarkkinatukiuudistuksen tarkoituksena oli kannustaa kuntia työllisyyden hoitoon velvoittamalla niitä osallistumaan yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden työttömien työmarkkinatuen maksamiseen. Työttömän kannalta laki merkitsi selkeästi työttömyysetuuden saamisen vastikkeellisuutta. (Luhtasela 2009, 9.) Kuntien edun mukaista on työttömyyden, erityisesti pitkäaikaistyöttömyyden väheneminen, minkä vuoksi kunnissa on etsitty keinoja, joilla työttömiä kannustetaan ja velvoitetaan koulutukseen ja työelämään.

Työttömien aktivointiin liittyy kontrollin ja velvoittavuuden käsite. Kuntouttava työtoiminta on ollut alle 25-vuotiaille velvoittavaa lain voimaan astumisesta saakka. Vuoden 2010 alusta lähtien velvoittavuus on koskenut myös yli 25-vuotiaita asiakkaita. *Velvoittavuus* tarkoittaa sitä, että työttömän kieltäytyminen aktivointisuunnitelman tekoon osallistumisesta johtaa sanktioon. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 11.) Kuntouttavasta työtoiminnasta ilman pätevää syytä tapahtuvasta kieltäytymisestä tai sen keskeyttämisestä aiheutuvat sanktiot määritellään työttömyysturvalaissa (Työttömyysturvalaki

2002/1290, 8.luku, 6 §.) Työttömyysetuus voidaan lakkauttaa, jos työtön on toistuvasti ilman pätevää syytä kieltäytynyt vastaanottamasta työtä, koulutusta tai työllistymistä edistävää toimenpidettä (Työttömyysturvalaki 2002/1290, 2. luku, 21 §). Myös sosiaalipalveluissa on voimakkaita kontrolloivia piirteitä. Asiakkaan toimeentulotukea voidaan alentaa lain mukaan jopa 40 %:lla (Laki toimeentulotuesta 1997/1412, 10 §.). Sosiaalipalveluiden valta korostuu, kun toimeentulotukiasiakas on menettänyt työttömyysetuutensa.

Aktivointipolitiikka näyttää koventuneen viime vuosina. Esimerkiksi Helsingissä työttömyysetuuden epäävien lausuntojen määrä lisääntyi 2004 – 2008 peräti 103 %. Työmarkkinatukiuudistuksen myötä tapahtuu laajamittaista työttömyysturvalta pudottamista, jonka seurauksia ei ole vielä tutkittu. Työttömyysturvan menettäminen voi syrjäyttää asiakkaita työhallinnon palveluista. (Luhtasela 2009, 5.) Kainuussa on havaittavissa samansuuntainen kehitys. Vuoden 2010 toimeentulotukitilastosta poimittiin työttömät tulottomat asiakkaat. Heitä oli Kainuussa 566 henkilöä. Sosiaalipalveluissa ollaan näistä asiakkaista erityisen huolissaan, sillä työttömyysetuuden menettämisen voi olla asiakkailla erittäin syrjäyttävä kokemus.

Kuntouttava työtoiminta on osa kuntien aktivointitehtävää, johon luetaan lisäksi kuntien osallistuminen TYP-toimintaan, työttömien terveystalvelun järjestäminen osana perusterveydenhuoltoa, työllistämistoimenpiteiden järjestäminen kunnassa ja sosiaalinen työtoiminta (Karjalainen & Karjalainen 2010, 13). Kuntouttavan työtoiminnan tilastointi on ongelmallista organisaatioiden erilaisten tietojärjestelmien vuoksi. Vuonna 2006 kuntouttavaan työtoimintaan osallistui arviolta 11 032 henkilöä. Vuonna 2010 määrän arvioitiin kasvaneen 15 000:en. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 15.) Kuntouttavasta työtoiminnasta on enenevässä määrin tullut keskeinen kuntien ja työhallinnon aktivointipolitiikan keino.

2.3 Kuntouttavaa työtoimintaa koskevaa aikaisempaa tutkimustietoa ja tutkimus- ja kehittämishaasteita

Kuntouttavaa työtoimintaa koskevaa tutkimusta on tehty kohtalaisen paljon. Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen mukaan 10.8.2011 mennessä oli aiheesta julkaistu 21 opinnäytetyötä, joista kaksi oli väitöskirjaa, kaksi lisensiaattitutkimusta ja loput pro gradu –

tutkielmia (Pihl 2012, 8). Opinnäytetöiden lisäksi aiheesta on tehty muita tutkimuksia. Suurin osa tutkimuksista on keskittynyt tarkastelemaan lain toteutusta laajasti. Aktivointisuunnittelun tuloksia selvittävässä tutkimuksessa vuonna 2002 todettiin, että lain toteuttaminen käynnistyi ennakoitua hitaammin. Aktivointivien palveluiden piiriin pääsi vain osa lain kohderyhmästä – lyhyemmän aikaa työttömänä olleita ja nuorempia ikäryhmiä. Aktivointisuunnitelma koettiin tarpeelliseksi, sillä seurantahetkellä puolella osallistujista oli tapahtunut työvoimapolitiittinen siirtymä, toisen puolen ollessa työttömänä. (Ala-Kauhaluoma 2007, 156-157.)

Vuonna 2004 tehdyssä kuntouttava työtoiminta -lain arviointitutkimuksessa, jossa selvitettiin lain toteuttamista ja toimenpiteiden vaikuttavuutta (Ala-Kauhaluoma 2007, 163) todettiin, että tavoitteet olivat toteutuneet vain osittain. Aktivointisuunnitelman todettiin olevan tehokas keino sijoittaa työttömiä erilaisiin toimenpiteisiin, mutta se ei ainakaan lyhyellä aikavälillä auttanut asiakkaita työllistymään avoimille työmarkkinoille. Aktivointisuunnitelmalla ei tutkimuksen mukaan ollut sellaisenaan vaikutusta asiakkaiden elämänlaatuun, mutta yhdistettynä työperusteisiin aktivointitoimenpiteisiin se edisti yksilöiden elämänlaatua. (Ala-Kauhaluoma 2007, 170-171).

Kotirannan (2008) väitöskirjatutkimuksessa lähestyttiin kriittisesti aktivoinnin ideologiaa (Kotiranta 2008). Aktivoinnin todettiin sekä sanana ja politiikan taustalla olevana ajatteluna olevan ristiriitaista. Aktivoinnin sijaan tulisi puhua aktivoitumisen tukemisesta tai aktivoitumisen esteiden poistamisesta. Muutoin aktivoitavan ihmisen kohtaloksi jää olla aktivoitava. Kritiikki koski myös lain ajatusta kuntoutuksesta, joka väärin sitoo työttömyyden sairauteen ja vajaakuntoisuuteen. Työttömyysongelman lääketieteellistäminen johtaa väärään yksilöllistämiseen. Aktivointipolitiikan todellinen tavoite on saada ihmiset tahtomaan (huononkin) työn tekemistä. Aktivointipolitiikka on tutkimuksen mukaan turhaa kansakunnan tasolla, koska se ei tuo lisää työpaikkoja, vaan on käytännössä taistelua samoista vähenevistä työpaikoista. Tutkimuksessa todettiin, että sosiaalityön työotteen tulee perustua tapauskohtaiseen harkintaan ja palvelun tulee olla yksilöllistä ja ihmisen ainutkertaisuuden huomioivaa. ”Aktivoinnin tehostuvassa myllyssä yksilöllisyys vaarantuu”. (Kotiranta 2008, 168-169.)

Keskitalo (2008) on verrannut Suomen aktivointipolitiikan muutosta ja kuntouttavaa työtoimintaa koskevan lain toteutumista kansainväliseen aktivointikehitykseen ja hyvinvointireformi-ajatteluun. Tutkimuksesta käy ilmi, että Suomessa kunnat kritisoivat ja

vastustivat lain toteuttamista. Lain tavoitteita – työllistymisen edistämistä ja syrjäytymisen ehkäisyä – pidettiin tärkeinä, mutta annetut keinot ja resurssit koettiin riittämättömmiksi. Työttömän yksilöllistä vastuuta korostavan ajattelun ja työttömyyden rakenteellisten ehtojen todettiin olevan keskenään ristiriidassa. (Keskitalo 2008, 204-205.) Vaikka lain velvoittavuus nähtiin hyväksyttävänä, sanktioiden toimeenpanoon suhtauduttiin kielteisesti. Pitkäaikaistyöttömille aktivointisuunnitelma tarjoaa keinon saada henkilökohtaista sosiaali- ja työvoimapalvelua, mikä on parannus aikaisempaan rutiininomaiseen asioiden käsittelyyn. (Keskitalo 2008, 264-265.) Aktivointiin kategorisesti pakottava laki ei ota riittävästi huomioon pitkäaikaistyöttömien yksilöllisiä tarpeita, sillä osa asiakkaista tarvitsee tyystin muunlaisia palveluja (Keskitalo 2008, 205).

Työ- ja elinkeinoministeriö teetti vuonna 2006 tutkimuksen, jossa selvitettiin kuntouttavan työtoiminnan taloudellisia vaikutuksia kunnille. Kävi ilmi, että kuntien olosuhteissa ja kuntouttavan työtoiminnan asiakaskunnassa on suuria eroja. Kuntien toimintatavat ja organisointiratkaisut eroavat toisistaan huomattavasti. Siksi myös kuntouttavan työtoiminnan kunnille aiheuttamat nettokulujen erot voivat olla suuria. (Kallio ym. 2008, 57-60.)

Luhtasela (2009) on tutkinut asiakkaiden osallisuuden rakentumista kuntouttavassa työtoiminnassa (ks. jäljempänä luku 3.5). Asiakkaiden kokemuksia kuntouttavasta työtoiminnasta ja sosiaalipalveluista on tutkittu järjestämällä asiakasfoorumeita (Oksman 2010 ja Tammelin 2010). Niissä on noussut tarve kehittää kuntouttavan työtoiminnan ohjausta sekä kuntoutujien osallisuutta ja roolia työyhteisöissä. Myös palveluohjauksen lisäämistä osaksi kuntouttavaa työtoimintaa on ehdotettu. (Tammelin 2010, 70-71.) Asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen nähtiin parantavan kuntouttavan työtoiminnan tuloksia. Sen sijaan sanktioita korostava lainsäädäntö koettiin ongelmalliseksi, koska se ohjaa viranomaistoiminnan resursseja byrokratiatyöhön asiakkaan kohtaamisen sijaan. Työntekijän valta-asemalla ja sanktioilla havaittiin olevan haitallinen merkitys toimenpiteiden vaikuttavuudelle. Työntekijän valta-asemaa suhteessa asiakkaaseen tulee vähentää. (Oksman 2010, 84-87.)

Karjalainen & Karjalainen (2010) tutkivat kuntouttavaa työtoimintaa sekä työllistymisen (työllisyyspolitiikan) että hyvinvoinnin ja selviytymisen näkökulmasta (sosiaalipoliittikka). Tulosten perusteella kuntouttava työtoiminta on enemmänkin sosiaalipoliittinen kuin työllisyyspoliittinen toimenpide. Sen yhtenä tavoitteena on lisätä asiakkaan yhtei-

söllistä ja sosiaalista voimaantumista, mikä edellyttää pitkää ja luottamuksellista asiakassuhdetta ilman vakavien sanktioiden pelkoa epäonnistumisten hetkellä. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 69-71.)

Rautakorpi (2010) on rakentanut mittarin, jolla arvioidaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan elämäntilannetta ja siinä tapahtuneita elämänhallinnan, voimaantumisen ja motivaation muutoksia (Rautakorpi 2010, 62-69). Arvioinnissa ei oteta huomioon asiakkaan kokemusta omiin asioihinsa vaikuttamisen mahdollisuudesta, joka on yksi osa voimaantumisen määrittäjistä omassa työssäni.

Kuntouttava työtoiminta on ollut aiheena kolmessa tuoreessa pro gradu -tutkielmassa. Pihl (2012) on haastatellut kuntouttavan työtoiminnan ohjaajia ja kuvannut haastattelujen pohjalta työtoimintaan osallistuneiden asiakkaiden elämässä tapahtuneita myönteisiä laadullisia muutoksia sekä niiden yhteyttä voimaantumiseen (Pihl 2012, 5, 37.) Pihl toteaa, että jatkossa olisi paneuduttava siihen, miksi myönteiset laadulliset muutokset ovat tapahtuneet, ja etsittävä hyviä käytäntöjä muutosten takaa (Pihl 2012, 73). Oma tutkielmani pyrkii vastaamaan nimenomaan näihin kysymyksiin.

Tervon (2012) tutkielma sijoittuu samaan kontekstiin kuin oma tutkimuksenikin – Kainuun kuntouttavan työtoiminnan kehittämishankkeeseen, mutta sen näkökulma eroaa omastani. Tervo etsii kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksia nuoren elämään tarkastellen nuoren ohjautumista kuntouttavaan työtoimintaan, kuntouttavan työtoiminnan ohjauksen merkitystä ja nuorten kokemuksia kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisesta. (Tervo 2012, 33.)

Kinnusen & Äijälän (2012) pro gradu -tutkielmassa tutkittiin asiakasnäkökulmasta kuntouttavan työtoimintaan ja aktivointiin liittyviä kehittämistarpeita sekä kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksia osallisuuden kokemukseen. Tulokset osoittavat, että sosiaalityötä on tarve kehittää asiakkaita aidosti kohtaavaksi ja että asiakkaat tarvitsevat palvelujärjestelmän tuntevia rinnalla kulkijoita. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien ammatitaitoa tulee kehittää asiakkaan tilannetta edistävämmäksi, ja kuntouttavassa työtoiminnassa on mahdollistettava asiakkaan osallisuus. (Kinnunen & Äijälä 2012, 66, 70, 78). Kehittämisen ja osallisuuden lisääntymisen näkökulma liittyvät läheisesti omaan tutkimusaiheeseeni.

Tutkimuksissa on todettu kuntouttavalla työtoiminnalla olevan myönteisiä vaikutuksia asiakkaiden elämäntilanteeseen, vaikka toiminnan työllisyysvaikutukset ovat olleet vaatimattomat. Työllisyysvaikutusten näkökulmasta kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuudesta onkin vähän tutkimustietoa (Työelämäosallisuus ON YHTEINEN ASIA 2011, 15). Tutkimukset osoittavat, että kuntouttavassa työtoiminnassa on tarvetta palveluohjaukselle. Oma tutkimukseni pureutuu asiakkaiden kokemuksiin voimaannuttaviin tekijöihin, joilla on ollut vaikutusta koulutukseen tai työelämään siirtymisessä.

3 VOIMAANTUMINEN

3.1 Voimaantumisen käsitteen taustaa

Voimaantuminen käsitteenä liittyy teoriaperinteeseen, jonka kantaäiti sosiaalityössä oli Jane Addams. Hänen ajattelussaan ja toiminnassaan oli yhteiskuntakriittinen ote ja voimaantumisen menetelmä. Addams kannatti ratkaisuja, jotka lisäsivät ihmisten itsehallintoa omaan elämään liittyvissä asioissa. (Matthies, 1993, 240-241.)

Voimaantuminen juontaa juurensa sosiaalityössä 1960- ja 1970-luvulla vaikuttaneeseen radikaaliin marxilaiseen teoriaan (Payne 2005, 227), joka kyseenalaistaa vallitsevan yhteiskunnallisen järjestyksen ja siinä harjoitettavan ammatillisen toiminnan. Sosiaalisten ongelmien nähdään syntyvän yhteiskunnallisen järjestelmän kyvyttömyydestä vastata yksilöiden sosiaalisiin ja henkilökohtaisiin tarpeisiin. (Payne, ref. Raunio 2004, 153.) Suomessa voimaantumiskeskustelu alkoi osana 1960-lukulaista kontrolloivaa sosiaalihuoltoa kritisoivaa yhteiskunnallista ja aatteellista murrosta (Satka 1994, 303). Voimaantumiselle on tunnusomaista voimakas muutoshakuisuus. Sosiaalityön tehtäväksi nähdään sosiaalisia ongelmia luovien yhteisöjen rakenteiden muuttamisen ja ihmisten vapauttamisen näistä rakenteellisista rajoitteista. Keinona on tietoisuuden edistäminen sosiaalisesta epätasa-arvosta, poliittisesta toiminnasta ja sosiaalisesta muutoksesta. Muutokseen pyritään kollektiivisella poliittisella toiminnalla. (Payne 2005, 227-228, 230.)

Eri tutkijat liittävät voimaantumisen käsitteeseen asioiden mahdollistamisen, voimavarojen löytämisen ja elämänhallinnan sekä toimintavalmiuksien ja toimintakykyisyyden saavuttamisen. Voimaantuminen vahvaksi tulemisen merkityksessä painottaa sosiaalista oikeudenmukaisuutta, yhteistoiminnallisuutta sekä harmonisuutta. (Siitonen 1999, 85.) Näissä kaikissa merkityksissä voimaantuminen liittyy selkeimmin sosiaalityön menetelmäkenttään.

3.2 Voimaantumisen kaksi lähestymistapaa

Voimaantumisen käsitteestä voidaan erottaa kaksi toisiinsa kytkeytyvää painotusta tai lähestymistapaa: valtalinja- ja voimalinja. Olen alla (Taulukko 1.) kuvannut näiden lähestymistapojen eroja.

TAULUKKO 1. Voimaantumisen lähestymistavat.

	Valtalinja	Voimalinja
Käsitys vallasta	moderni: valta omistetaan ja sitä voidaan jakaa toisille	focaultilainen: valtaa ei omisteta, vaan sitä harjoitetaan suhteessa johonkin
Näkökulma	kollektiivinen, yhteiskunnallinen	yksilöllinen
Teoriaperinne	radikaali	radikaali
Määritelmä	prosessi, jossa yksilöt, ryhmät tai yhteisöt tulevat kykeneviksi kontrolloimaan olosuhteitaan ja saavuttamaan omia päämääriään, kykenevät työskentelemään elämänlaatunsa maksimoimiseksi	ihmisestä itsestään lähtevä prosessi, voimaa ei voi antaa toiselle, toimintaympäristön olosuhteet merkityksellisiä
Toimintatapa	asianajo	voimaantumisen mahdollistavan kontekstin luominen

Valtalinjassa näkyy modernin käsitys vallasta, joka omistetaan ja jota siksi voidaan jakaa toisille. Valtalinja edustaa kollektiivisempaa ja yhteiskunnallisempaa painotusta ja se liittyy läheisesti radikaaliin teoriaperinteeseen. (Parker ym. 1999, 150-151). Voimaantuminen määritellään prosessiksi, jossa yksilöt, ryhmät tai yhteisöt tulevat kykeneviksi kontrolloimaan olosuhteitaan ja saavuttamaan omia päämääriään sekä kykenevät työskentelemään elämänlaatunsa maksimoimiseksi. Valta otetaan ja sen käyttöä määräävät omistajan päämäärät. Voimaantuminen voidaan nähdä myös poliittisena toimintana. Se käyttää ihmisten elämäkertoja, kehittää vallankäyttöä ja poliittista ymmärrystä, edesauttaa arviointi-, hallinto-, neuvottelu- ja edunvalvontataitoja sekä tunnustaa politiikan ja käytännön keskinäisen yhteyden. (Leadbetter 2002, 201.)

Paynen määritelmässä voimaantuminen auttaa asiakasta saavuttamaan päätös- ja toimintavaltaa elämässään lisäämällä hänen kykyään ja itseluottamustaan vallan käyttöön sekä

vähentämällä vallan käyttämistä rajoittavia sosiaalisia tai henkilökohtaisia esteitä. Valtaa siirretään asiakkaalle ryhmiltä ja yksilöiltä. (Payne 2005, 295.) Valtalinjan lähestymistavassa voimaantumisen käsitteeseen liittyy vahvasti asianajon/edunvalvonnan käsite (advocacy). Asianajon tavoitteena on edistää vallattomien asiakkaiden etuja vallassa oleville yksilöille ja sosiaalisille rakenteille (Payne 2005, 295). ”Sosiaalityö lainaa asiakkaille valtaansa joksikin ajaksi auttaakseen heitä pääsemään pysyvästi valtaan, jonka avulla he saavuttavat kontrollin omaan elämäänsä.” (Payne 2005, 295, 302 ja 306; Leadbetter 2002, 201-202.) Lähestymistapa korostaa sosiaalityöntekijän kaksinaista roolia. Yhtäältä sosiaalityö pyrkii voimaannuttamaan asiakasta ja toisaalta ajamaan hänen etujaan suhteessa muihin toimijoihin.

Raunion (2004) näkemys voimaantumisesta on lähellä valtalinjaa. Voimaannuttava sosiaalityö lisää asiakkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa yhteistoiminnalla yhteiskunnallista syrjäytymistä ja alistusta aiheuttaviin rakenteisiin. Voimaantuminen parantaa heidän mahdollisuuksiaan hallita elämäänsä. Raunio näkee sosiaalityön asiakkaat yhteiskunnallisesti alistettuna ryhmänä. Sosiaalityön tehtävänä on vähentää alistusta lisäämällä asiakkaiden yhteiskunnallista valtaa. Sosiaalityöntekijä on siten sekä asiakkaan ”asianajaja” että yhteiskunnan edustaja. (Raunio 2004, 55-56.)

Keskeinen sosiaalityötä koskeva voimaantumisen kritiikki liittyy sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteiden todelliseen epätasa-arvoisuuteen, joka ilmenee vallan ja kontrollin eri muotoina. Sitä voidaan kuvata keskenään ristiriidassa olevilla käsitteillä: oikeudet/riskit, huolenpito/kontrolli, tarpeet/resurssit, ammattilaisuus/kumppanuus ja ammatillinen/organisaation työjärjestys. Jos näitä ristiriitoja ja jännitteitä ei esitetä rehellisesti ja avoimesti, kumppanuus on onttoa ja palvelun käyttäjät kokevat sen stressaavaksi, harhaanjohtavaksi ja hedelmättömäksi. (Trevithick 2000, 151.)

Yhtenä esteenä voimaannuttavalle toiminnalle saattaa olla asioimistilanteiden yksilöllisyys ja asiakkaiden kokemus yhteiskunnallisesta leimaantumisesta (Raunio 2004, 155). Voidaan puhua voimaantumisen paradokseista. Voimaannuttaminen toimii päinvastaisesti eli heikentävästi, kun asiakkaat palvelua ja resursseja saadessaan leimaantuvat sosiaalisesti. (Parker et al. 1999, 151.) Voimaantumista ja asianajamista on kritisoitu myös siksi, että ne eivät pysty riittävästi auttamaan asiakkaita, jotka ovat kyvyttömiä saavuttamaan valtaa ja oman elämänsä kontrollia tai jotka tarvitsevat suojelua. Asiakkaat saavat pettyä omiin voimaantumisen mahdollisuuksiinsa. (Payne 2005, 315.) Jotta voi-

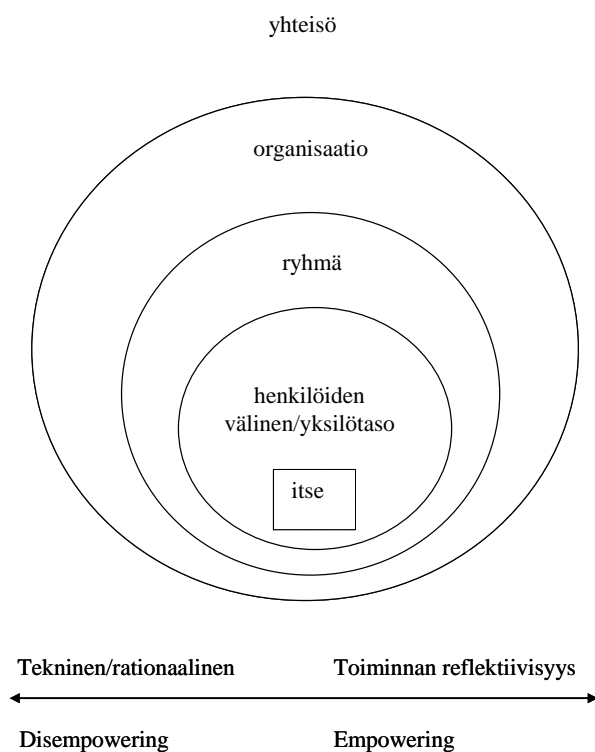
maantumiseen liittyvät rajoitteet, ongelmat ja vaarat voitaisiin välttää, kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan kanssa työskentelevän on tiedostettava ne ja reflektoitava jatkuvasti työskentelyään yksilö- ja kollektiivisella tasolla.

Voimaantumiskeskustelun painopiste siirtyi 1990-luvulla valtakysymyksistä voimaantumisen ongelmaan (Siitonen 1999, 84). *Voimalinjassa* korostuu foucaultilainen käsitys vallasta, jonka mukaan valtaa ei omisteta, vaan sitä harjoitetaan aina suhteessa johonkin (Parker ym., 150). Voimalinja on orientoitunut yksilöön (Siitonen 1999, 84). Siitosen voimaantumisen määritelmä edustaa voimalinjaa. ”Voimaantuminen on ihmisestä itseltään lähtevä prosessi: voimaa ei voi antaa toiselle. Se on henkilökohtainen ja sosiaalinen prosessi, jota ei tuota tai aiheuta toinen ihminen. Se on prosessi tai tapahtumasarja, jonka kannalta toimintaympäristön olosuhteet (esim. valinnanvapaus ja turvalliseksi koettu ilmapiiri) voivat olla merkityksellisiä, ja tämän vuoksi voimaantuminen voi olla jossain tietyssä ympäristössä todennäköisempää kuin toisessa.” ”Voimaantunut ihminen on löytänyt omat voimavaransa. Hän on itse itseään määräävä ja ulkoisesta pakosta vapaa. Voimaantumisprosessissa toinen ihminen ei ole häntä voimaannuttanut, vaan hän on itse tullut voimaantuneeksi.” (Siitonen, 1999, 93.) Tämä määritelmä on jonkin verran ongelmallinen sosiaalityön kannalta. Jos toinen ihminen ei voi ketään voimaannuttaa, mikä sitten on sosiaalityöntekijän tai kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan rooli suhteessa haavoittuvaan, elämänhallintansa menettäneeseen ja alistettuun asiakkaaseen? Siitonen neuvoo tutustumaan voimaantumisen osaprosesseihin, joiden ymmärtäminen auttaa voimaantumisen mahdollistavan kontekstin suunnittelussa. Sillä vaikka voimaa ei voi antaa toiselle, voimaantumista voidaan tukea monilla hienovaraisilla mahdollistavilla ratkaisuilla (Siitonen 1999, 189).

3.3 Voimaantumisen ulottuvuudet ja tasot

Voimaantuminen edellyttää kahden ulottuvuuden selkiyttämistä. Yhtäältä on oltava selvillä siitä, millä tasolla kulloinkin toimitaan. Toisaalta on tiedostettava, missä määrin sosiaalityöntekijän käytännön toiminta on reflektiivistä, sillä ilman reflektiota voimaantuminen jää helposti puheen tasolle. Alla (Kuvio 1.) esitetään näiden ulottuvuuksien keskinäinen yhteys. X-akseli kuvaa teknis-rationaalisen ja reflektiivisen sosiaalityön astetta. Teknis-rationaalinen ammattilaisuus on pirstaleista, eriytyntä, koulutusta ko-

rostavaa ja alistuvaa/alisteista ja sen käytännön toiminta on teknistä sekä tapaan perustuvaa. Sen lähestymistapa on suppea ja ratkaisukeskeinen sekä keskittyy ongelman ratkaisemiseen. Reflektiivisen ammattilaisuuden tunnuspiirteitä ovat holistisuus, yhtenäisyys, elinikäinen oppiminen, itsetietoisuus/voimaantuneisuus ja sen työtapa reflektiivinen ja käytännönläheinen. Siinä lähestymistapa on laajentuva, ongelmiin keskittynyt sekä ongelmia kuvaava. Mitä teknis-rationaalisempaa sosiaalityö on, sitä vähemmän siinä on voimaannuttavia elementtejä. Reflektiivisyyden lisääntyessä lisääntyy myös voimaantuminen. (Adams 1996, 40-41.)



KUVIO 1. Voimaantumisen ulottuvuudet (Schon, ref. Adams 1996, 40).

Y-akselilla kuvataan voimaantumisen viittä tasoa, jotka ovat itse, henkilöiden välinen/yksilötaso, ryhmä, organisaatio ja yhteisö. Niiden keskinäinen suhde ei ole hierarkkinen, vaan piirimäinen siten, että uloimmat piirit sisältävät sisemmät. (Adams 1996, 40.) Uloimpien tasojen voimaantuminen edellyttää sisempien tasojen voimaantumista (Adams 1996, 55). Käytännössä voimaantuminen alkaa itsestä ja sen tulee kattaa kaikki tasot. *Itse-voimaantuminen* koskee sekä sosiaalityöntekijöitä että palvelujen käyttäjiä. Itsensä voimaantuneeksi tuntevalla henkilöllä on todennäköisesti sekä motivaatiota että

kykyä voimaannuttaa toisia. Hyvän itse-voimaantumisen edellytyksenä on tasa-arvoinen käytäntö, jolloin ei ole vaarana, että oma voimaantuminen vähentää toisten voimaantumista. Tähän liittyy näkemys siitä, että sosiaalityöntekijöiden on oltava itse voimaantuneita ennen kuin he voivat voimaannuttaa toisia ihmisiä. (Adams 1996, 43-44; ks. myös Siitonen 1999, 93.)

Tekijöitä, jotka voimaannuttavat työntekijöitä itseään ovat yhteinen arvoperusta, asiakkaiden tilanteen epätasa-arvoisten piirteiden analyysi, selkeät strategiat, joilla epätasa-arvo ja alistaminen kohdataan, käyttöön otettava asiantuntijuuden valikoima, mahdollisuus oppia uutta ja kehittyä, avoin yhdessä työskentelemisen työtapo sekä läheinen yhteys työntekijöiden voimaantumisen ja palvelun käyttäjien voimaantumisen välillä. (Adams 1996, 45.) Asiakassuhteessa voimaantumisen tulee olla molemminpuolista siten, että sekä työntekijä että asiakas kumpikin edistävät aktiivisesti toisen voimaantumista (Adams 1996, 174). Itse-voimaantuminen voidaan nähdä prosessina, jonka osia ovat tilannearviointi, toiminnan suunnittelu, varsinainen toiminta ja reflektio. Itse-voimaantuminen on voimaantumisen reflektiivinen ulottuvuus ja se sisältää tiedon, arvojen ja taitojen, ajattelun, tuntemisen, herkkyyden ja itsetietoisuuden ulottuvuudet, jotka kehittävät ammattitaitoa. (Adams 1996, 46-51.)

Henkilöiden välinen voimaantuminen on vaihtoehto yksilöiden elämän status quo -tilanteelle. Auktoritatiiviset (määräyksiä antavat, informatiiviset ja konfrontatiiviset) sosiaalityön muodot eivät edistä voimaantumista, kun taas fasilitatiivisilla eli helpottavilla työmuodoilla (tukevat ja etuja valvovat) on voimaannuttava vaikutus. Työntekijän on itse kehitettävä yksilöiden voimaannuttamisen tavat. (Adams 1996, 54-56.) Voimaannuttaminen ei ole mahdollista kontrolloivan sosiaalityön ilmapiirissä. Päinvastoin voimaannuttaminen on ihmisten oman kontrollintunteen mahdollistamista. (Adams 1996, 54 ja 62.) Voimaantunut työntekijä pystyy parhaiten tukemaan asiakasta voimaantumisprosessin alkuun. Sosiaalityöntekijä voi siten toimia voimaantumisprosessin mahdollistajana. Adamsin mukaan (Adams 1996) voimaannuttavalla tavalla toimivia helpottavia lähestymistapoja ovat kognitiivinen työ, radikaaliterapia, perheterapia, lyhytterapia, transaktionaalinen analyysi ja eksistentiaalinen sosiaalityö. Ne lisäävät yksilön itseluottamusta ja edunvalvontaa sekä edistävät hänen kansalaisstatustaan. (Adams 1996, 58.)

3.4 Voimaantuminen prosessina

Siitonen (1999) on empiirisesti tutkinut opettajaksi opiskelevien voimaantumista. Tutkimusprosessin lopputuloksena syntyi yleinen formaali voimaantumisteoria, joka sopii hyvin myös sosiaalityön kontekstiin. Voimaantumisteoria koostuu viidestä premissistä. Ensinnäkin voimaantuminen on henkilökohtainen ja sosiaalinen prosessi. Voimaa ei voi antaa toiselle. Voimaantuminen tapahtuu luontevimmin sellaisessa sosiaalisessa kontekstissa, jossa ihminen kokee ilmapiirin turvalliseksi, itsensä hyväksytyksi ja asemansa tasa-arvoiseksi. Toiseksi voimaantuminen on ihmisestä itsestään lähtevä prosessi, jota jäsentävät osaprosessit: päämäärät, kykyuskomukset, kontekstiuskomukset ja emootiot sekä näiden sisäiset suhteet. Päämääriin sisältyvät toivotut tulevaisuuden tilat, vapaus ja arvot. Kykyuskomuksiin liittyvät minäkäsitys, itseluottamus, tehokkuususkomukset ja vastuu. Kontekstiuskomukset käsittävät hyväksynnän, arvostuksen, luottamuksen ja kunnioituksen, turvallisen ilmapiirin, toimintavapauden (oman kontrollin), autenttisuuden ja yhteistoiminnan. Emootioihin kuuluvat säätelevä ja energisoiva toiminta, positiivinen lataus, toiveikkuus, onnistuminen/epäonnistuminen ja eettisyys. Kolmannen premissin mukaan voimaantuminen vaikuttaa katalyytin tavoin sitoutumisprosessiin siten, että vahva voimaantuminen johtaa vahvaan sitoutumiseen ja heikko voimaantuminen heikkoon sitoutumiseen. Neljännen premissin mukaan voimaantuminen on yhteydessä ihmisen hyvinvointiin. Hyvinvointia ajatellaan sekä yksilön että ryhmän kokonaisvaltaisena hyvinvointina. Voimaantumisen osaprosesseista erityisesti vapaus, itsemäärääminen, toivottuihin tulevaisuuden tiloihin pyrkiminen, turvallisuus, hyväksyntä, toimintavapaus, itseluottamus, positiiviset tunnekokemukset ja toiveikkuus ovat merkityksellisiä hyvinvoinnin kokemisessa. Viidenneksi voimaantuneisuus ei ole pysyvä tila. Ihminen muuttuu ja hänen elämäntilanteensa muuttuvat. Sen vuoksi kaikissa organisaatioissa ja yhteisöissä tulisi jatkuvasti kiinnittää huomiota voimaantumisen mahdollistamiseen. (Siitonen 1999, 161-165.)

Voimaantumisen ja motivaation käsitteet ovat lähellä toisiaan. Niiden ero on siinä, että voimaantuminen ajatellaan ihmisestä itsestään kasvavana prosessina, kun taas motivaatioon liitetty toisen motivointi on johtanut kontrolloivan orientaation kehittymiseen. (Siitonen 1999, 98.) Voimaantumista ei voi tapahtua kontrolloivassa ilmapiirissä. Tunne oman kontrollin mahdollisuudesta lisää ihmisen voimaantumista. Tämän vuoksi voimaannuttavan sosiaalityön tulisi pyrkiä eroon kontrolloivasta työtavasta ja edesauttaa voimaantumisen osaprosessien toteutumista. Voimaantuminen edistää myös ihmisen

motivaation syntymistä ja vahvistaa sitä. Siitosen mukaan jokaisen tulee voimistaa itseään, kehittää omaa persoonallista voimantunnettaan ja toimia yhteistyössä toisten kanssa kollektiivista voimaa kokemalla (Siitonen 1999, 84).

Tämä pätee hyvin sosiaalityöntekijään, mutta syrjäytymässä olevalla sosiaalityön asiakkaalla ei välttämättä ole kykyä tai voimaa voimistaa itseään. Päinvastoin ”koko julkinen sosiaalihuolto symboloi asiakkaiden vallan puutetta, heidän kokemustaan vastaanottajana olosta ja riippuvuudesta” (Granfelt 1993, 209). Marginalisoituneet asiakkaat kokevat olevansa epäonnistujia, arvottomia ja vieraantuneita. Seuraa kroonistunut voimattomuus, joka toimii psykologisena oikeutuksena ihmisten alistumiselle ja alistamiselle ja saa heidät uskomaan, etteivät he voi vaikuttaa elämäänsä. Näiden ihmisten auttamisessa on hyviä kokemuksia psykososiaalisesta työstä. (Granfelt 1993, 211.) Psykososiaalinen työ käsittää voimaantumisen kannalta keskeiset elementit. Granfeltin (1993) mukaan psykososiaalista työtä tehdään kolmella tasolla. Intrapsyykkisellä tasolla pyritään asiakkaan minuuden vahvistamiseen, hänen tietoisuutensa lisäämiseen omasta tilanteestaan ja toiveistaan. Interpsyykkisellä tasolla pyritään kehittämään lähiyhteisön kuten perheen rakenteita ja prosesseja. Rakenteellisella tasolla tuetaan asiakkaan edellytyksiä osallistua yhteiskunnan toimintoihin. Tavoitteena on käynnistää muutosprosessi, jossa eri tasojen toiminnot yhdistetään konkreettisiin muutoksiin arkielämässä ja ihmisen omiin toimintavalmiuksiin. (Granfelt 1993, 199.)

Kun Granfeltin ajattelussa psykososiaalisen työn painopiste asettuu sosiaaliseen resurssointiin, sosiaalisten oikeuksien valvontaan ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen (Granfelt 1993, 211), niin freireläisessä ajattelussa korostuu tietoisuuden herättämiseksi tehtävä työ yksilöiden voimaantumisprosessissa. Tietoisuuden herättäminen (”conscientization”) on ”sosiaalisten, poliittisten ja taloudellisten vastakkainasettelujen ymmärtämisen oppimista sekä sitä, että opitaan toimimaan todellisuudessa ilmeneviä alistavia tekijöitä vastaan”. Prosessin alussa on puututtava voimaantumisen psykologiseen ulottuvuuteen eli yksilön mielentilaan. (Freire, ref. Adams 1996, 60.) ”Opittu avuttomuus” on mielentila, jossa ihminen on kyvytön näkemään uusiin haasteisiin tarttumisen merkitystä. Yleensä taustalla on aikaisempi samantapainen epäonnistunut kokemus. Avuton henkilö antaa helposti periksi ja siksi hänet on haastettava toimimaan. Avuttomuuden kehittymiseen vaikuttaa tunne siitä, että on jäänyt ilman kontrollin mahdollisuutta ja asenne, jonka mukaan on tilanteeseen vastaaminen ja siinä toimiminen on hyödytöntä.

(Barber, ref. Adams 1996, 62.) Kainuulaisittain asian ilmaisee yleinen sanonta ”mitäpä se hyvejää”.

Voimaantumisen esteitä ovat epätasa-arvoa heijastavat ja alistamista aiheuttavat tekijät kuten ikärasismi, rasismi ja seksismi. Esteiden voittaminen edellyttää sekä ihmisten voimaannuttamista että maailman muuttamista. Voimaantumisprosessin ydin on ihmisten välinen dialogi. Dialogi, koulutus ja kriittisyys liittyvät toisiinsa kiinteästi. Tietoisuus olemassa olostä johtaa kykyyn puuttua siihen ja muuttaa sitä. (Barber, ref. Adams 1996, 61, 63.) Kommunikointi ja dialogi auttavat ihmisiä näkemään, miten valtaa käytetään heidän elämäntilanteessaan. Dialogin kautta neuvotellaan uusia valtasuhteita, uusia rakenteita, jotka ovat voimaannuttavampia kuin aikaisemmat. (Payne 2005, 243.) Sosi-aaliteydessä keskeisiä voimaantumisessa tarvittavia taitoja ovat kuunteleminen, kyseleminen, vuorovaikutus, arviointi, suhteiden rakentaminen, huolten kantaminen ja empatia (Trevithick 2000, 50-53, 57, 77, 86, 137-138).

3.5 Voimaantuminen edellytyksenä osallisuudelle

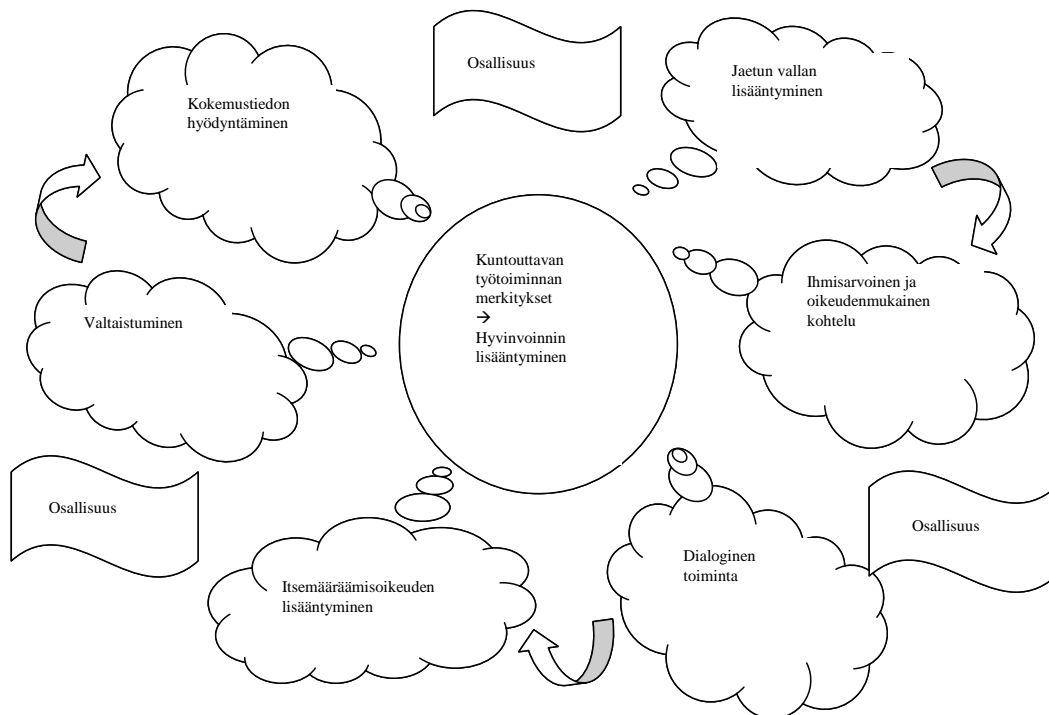
Luhtasela (2009) on tutkinut osallisuuden rakentumista kuntouttavassa työtoiminnassa. Hänen mukaansa osallisuus ja toimintaan osallistuminen ovat eri asioita. Osallisuus on paljon enemmän kuin pelkkää osallistumista kuntouttavaan työtoimintaan. (Luhtasela 2009, 128.) Erottavana tekijänä on kokemus vallasta. ”Osallistuminen palvelun suunnitteluun ilman todellista valtaa, ei välttämättä lisää asiakkaan osallisuuden kokemuksia. Kun asiakkaalla on valtaa, esimerkiksi valita työtehtävänsä sisältö, niin osallisuus toteutuu. Valta näyttäisi olevan tekijä, joka erottaa osallisuuden osallistumisesta.” (Luhtasela 2009, 129-130.)

Luhtaselan tutkimuksessa asiakkaiden osallisuuden ja osattomuuden kokemusten dikotomiasta muodostui tutkimusprosessissa viisi laajempaa osallisuutta määrittelevää käsitettä: tieto, valta, oikeudenmukaisuus, ihmisarvoinen kohtelu ja autonomia. Nämä ovat osallisuuden rakennuspalikoita. (Luhtasela 2009, 34, 80.) Tutkimuksen mukaan osallisuus rakentuu kuntouttavassa työtoiminnassa osallistujien hyvinvointia lisäävien tekijöiden avulla. Osallisuuden rakentuminen edellyttää osallistujien kokemustiedon ottamista toiminnan suunnittelun pohjaksi ja vallan käytön uudelleen jakoa niin, että työntekijät ja asiakkaat käyttävät jaettua valtaa toiminnan kehittämiseksi. Lisäksi osallistujia

on kohdeltava ihmisarvoisesti ja oikeudenmukaisesti. On myös käytettävä dialogisia menetelmiä esimerkiksi luomalla osallistujien kanssa toiminnallisia rakenteita, joissa he voivat lisätä tietoisuuttaan omasta tilanteestaan. (Luhtasela 2009, 128.) Toiminnalliset rakenteet voivat olla esimerkiksi keskustelu- tai vertaistukiryhmiä, työpaikkakokouksia, arjenhallintaa ja sosiaalisia valmiuksia vahvistavaa ohjattua toimintaa.

Luhtasela on hahmottanut osallisuuden rakentumista kuvioon, jossa ytimen muodostavat kuntouttavan työtoiminnan merkitykset (Luhtasela 2009, 129). Tutkimuksessa esille nousseita kuntouttavan työtoiminnan merkityksiä ovat elämänrytmin löytyminen, työyhteisön tuki, osaamisen lisääntyminen, mielekäs työ, aktivoituminen ja etuudet. Nämä merkitykset lisäävät osallistujien toimintavoimaa ja hyvinvointia. Vastaavia merkityksiä on noussut esiin myös muissa kuntouttavaa työtoimintaa koskevissa tutkimuksissa. (Luhtasela 2009, 51-52.) Kuvion ulkokehällä ”pilvissä” olevat tekijät ovat osallisuuden saavuttamisen keinoja tai edellytyksiä, joiden tulisi toteutua, jotta osallisuus vahvistuisi. Prosessi on kumulatiivinen luonteeltaan ja nuolet kuvaavat eteenpäin menoa.

Alla (Kuvio 2.) on esitetty osallisuuden ideaaliprosessi kuntouttavassa työtoiminnassa Luhtasela mukaellen.



KUVIO 2. Osallisuuden ideaaliprosessi kuntouttavassa työtoiminnassa.

Ideaaliprosessin voidaan ymmärtää toteutuvan yksilö-, yhteisö- ja yhteiskunnan tasoilla. Yksilötasolla osallisuus on oman elämän haltuunottoa, yhteisötasolla työtoimintapaikan yhteistoimintaa ja yhteiskunnan tasolla se on aktiivista toimintaa yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä, marginaalista keskiöön astumista. (Luhtasela 2009, 129-130.)

Sosiaalityön rooli ei näyttäytynyt tutkimuksen valossa kuntouttavan työtoiminnan aikana asiakkaiden kokemana merkittävältä heidän omalle elämäntilanteelleen (Luhtasela 2009, 130). Luhtaselan tutkimus paikantuu Helsingin Uusix-verstailla toteutettavaan kuntouttavaan työtoimintaan. Kainuulainen kuntouttavan työtoiminnan malli eroaa siitä sillä, että asiakkaiden tukena on kuntouttavan työtoiminnan ohjaajia, joilla on läheinen palveluohjauksellinen suhde asiakkaisiin. Kiinnostavaa onkin, millaisena sosiaalityön rooli näyttäytyy Kainuun kuntouttavassa työtoiminnassa. Onko palveluohjaus puuttuva lenkki asiakkaan voimaantumisen ja osallisuuden lisääntymisen mahdollistajana viranomaisen ja asiakkaan välillä?

4 PALVELUOHJAUS

4.1 Palveluohjauksen tasot

Palveluohjaus on kulttuurisidonnainen käsite, jonka sisällön merkitys vaihtelee sen mukaan, missä ja miten sitä käytetään ja kenen tarpeisiin sillä pyritään vastaamaan. (Valpu-Vanhainen 2002, 20.) Käsitettä palveluohjaus kuulee käytettävän joskus, kun tarkoitetaan viranomaisen asiakkaalle antamaa neuvontaa (Hallintolaki 434/2003, 8 §). Tässä työssä palveluohjauksen käsitteellä ei kuitenkaan ole tätä merkitystä. Palveluohjauksella ei tarkoiteta myöskään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaan ohjausta, neuvontaa ja tukitoimia (Sosiaalihuoltolaki 710/1982, 18 §), vaikka se näitä elementtejä sisältääkin.

Tässä luvussa esittelen palveluohjauksen merkityksiä ja ryhmittelen ne neljäksi eri tasoksi toiminnan sisällön ja intensiteetin mukaan: perinteinen, varsinainen, intensiivinen ja radikaali palveluohjaus. Lopuksi paikannan määrittelyjen kentälle Kainuun kuntouttavassa työtoiminnassa käytettävän palveluohjauksen toimintatavan. Palveluohjauksen tasot on kuvattu alla (Taulukko 2.).

TAULUKKO 2. Palveluohjauksen tasot.

	Palveluohjauksen tavoite	Palveluohjauksen sisältö	Palveluohjauksen toteuttaja	Palveluohjaajan ja asiakkaan suhde	Asiakaskaiden määrä
Perinteinen	lieventää palvelujärjestelmän hajanaisuutta, yhteen sovittaa eri toimijoiden työtä, aktivoida läheisiä	asiakkaan tarpeiden määrittäminen, palvelujen koordinointi, asiakkaan ohjaus suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen palvelujen käyttöön	viranomaisen oman työn ohella tai viranomaistiimi	viranomais-asiakassuhde, suhde ei kiinteä	suuri
Varsinainen	asiakkaan voimaantuminen, mahdollisimman itsenäisen elämän tukeminen	todellinen kohtaaminen, luottamuksen rakentaminen, voimavaraistaminen, henkilökohtaisten tavoitteiden määrittely ja määrätietoinen työskentely niiden saavuttamiseksi	palveluohjaaja	asiakas-toimeksiantajana ja päämiehenä, suhde tiivis	suuri
Intensiivinen	asiakkaan voimaantuminen, mahdollisimman itsenäisen elämän tukeminen	todellinen kohtaaminen, luottamuksen rakentaminen, voimavaraistaminen, henkilökohtaisten tavoitteiden määrittely ja määrätietoinen työskentely niiden saavuttamiseksi, tukeminen ja motivoiminen, palvelujen ja suunnitelmien yhteen sovittaminen, hoito- ja kuntoutustoimenpiteiden toteuttaminen yhdessä asiakkaan kanssa	palveluohjaaja	asiakas-toimeksiantajana ja päämiehenä, suhde tiivis	pieni, < 15 hlöä
Radiikaali	asiakkaan voimaantuminen, mahdollisimman itsenäisen elämän tukeminen, oikeuksien puolustaminen, leimaantumisen vapautuminen, asiakasryhmän tilanteen parantaminen	todellinen kohtaaminen, luottamuksen rakentaminen, voimavaraistaminen, henkilökohtaisten tavoitteiden määrittely ja määrätietoinen työskentely niiden saavuttamiseksi, tukeminen ja motivoiminen, palvelujen ja suunnitelmien yhteen sovittaminen, hoito- ja kuntoutustoimenpiteiden toteuttaminen yhdessä asiakkaan kanssa	palveluohjaaja	asiakas-toimeksiantajana ja päämiehenä, suhde tiivis	pieni, < 15 hlöä

Palveluohjauksen (engl. case management) mahdollisuuksista asiakastyössä on Suomessa käyty keskustelua 1980-luvulta lähtien. Käsite on meillä vakiintunut Sipilän käyttämässä yksilökohtaisen palveluohjauksen merkityksessä (Reito 2006, 26). Ala-Nikkola & Sipilä (1996) määrittelevät yksilökohtaisen palveluohjauksen tavaksi lieventää palvelujärjestelmän hajanaisuutta, yhteen sovittaa eri toimijoiden työtä ja aktivoida omaisia, ystäviä ja vapaaehtoisia (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 19). Valtakunnallisen työpajayhdistyksen julkaisussa (2003) palveluohjauksella tarkoitetaan toimintamallia, jossa asiakas ohjataan käyttämään hänen tarvitsemiaan palveluja suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Siihen saattaa liittyä verkoston aktivointia. (Lepistö 2010, 9.) Ikaalilaisessa palveluohjauksessa työikäisten palveluohjaus nähdään toimintamallina, joka koordinoi ammatillisesti erikoistuneiden asiantuntijoiden sekä samanaikaisesti usean ammattilai-

sen apua tarvitsevan ihmisen välille tarkoituksenmukaisen palvelukokonaisuuden, joka perustuu asiakkaan tarpeisiin ja palvelujärjestelmän toimintamahdollisuuksiin (Reito 2006, 7). Ikaalilainen näkemys tulee lähelle Valppu-Vanhaisen ikääntyneiden palveluohjauskokeiluiden kautta muodostunutta näkemystä, jonka mukaan palveluohjaus on eräänlainen silta asiakkaan tarpeiden ja palveluntuottajien mahdollisuuksien välillä (Valppu-Vanhainen 2002, 21-24; ks. Suominen & Tuominen 2007, 14).

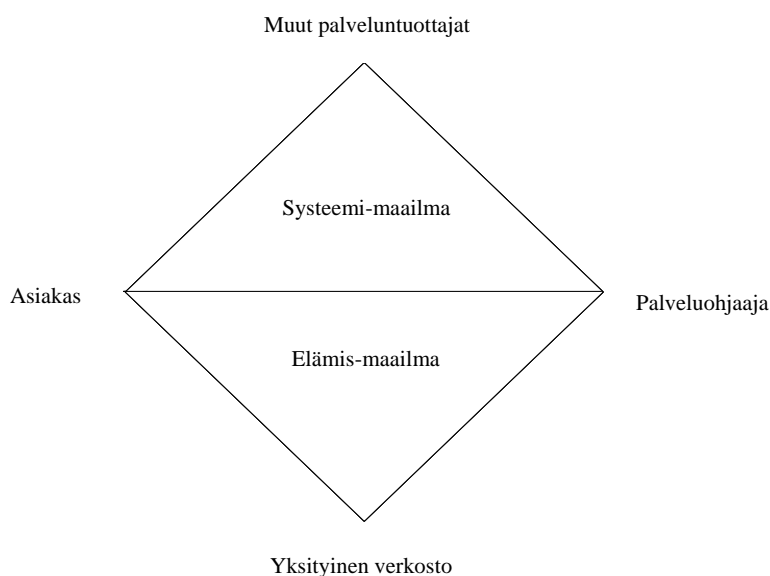
Pohjois-Satakunnan työ- ja elinkeinotoimiston alueella on käytössä palveluohjauksellinen toimintamalli, jossa palveluohjausta toteuttaa tiimi. Tiimin toimintatapana on työtömyyden syihin pureutuminen ja ratkaisun hakeminen tilanteeseen ratkaisukeskeisellä työmenetelmällä, jossa asiakasta tavataan riittävän usein luottamuksen aikaansaamiseksi. Palveluohjauksellisuus ilmenee asiakkaan tarpeiden huomioimisena, palvelujen koordinoituna asiakkaan tilanteesta käsin ja vastuunottona asiakkaan kokonaistilanteesta. (Lepistö 2010, 12-13.) Tässä toimintamallissa on kyseessä palveluohjauksellinen työote, jossa varmistetaan ja koordinoidaan asiakkaan palvelut ja jossa viranomainen tekee palveluohjausta oman työnsä ohella (ks. Suominen & Tuominen 2007, 16.)

Eloranta (2006) viittaa edellä mainittuihin palveluohjauksellisia elementtejä painottaviin palveluohjausmalleihin nimityksellä ”perinteisimmän palveluohjauksen muodot” tai ”välittäjämalli” (engl. ”broker” tai ”brokerage”). Niissä palveluohjaaja toimii palvelutarpeen määrittäjänä ja palveluiden koordinoijana. Ohjaajaa kohden on paljon asiakkaita eivätkä asiakassuhteet ole tiiviitä. Asiakkaan valtaistumiseen ei juuri kiinnitä huomiota. (Eloranta 2006, 20.) Käytän tutkimuksessani tästä palveluohjauksen tasosta nimitystä (1) *perinteinen palveluohjaus*.

Suominen & Tuominen (2007) lukeutuvat suuntaukseen, jota he itse kutsuvat (2) *varsinaiseksi palveluohjaukseksi*. Siinä palveluohjaus nähdään asiakasta vahvistavana, valtaistavana ja voimaannuttavana toimintana (empowerment). Tätä kuvaa heidän määritelmänsä palveluohjauksesta: ”Palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen.” Varsinainen palveluohjaus perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan tiiviiseen suhteeseen. Työn toimeksiantaja ja päämies on asiakas, eikä palveluohjaaja saa eikä voi käyttää viranomaisvaltaa asiakkaaseensa. Palveluohjauksessa vähitellen luottamuksen rakentumisen kautta asiakkaan omat voimavarat tulevat näkyviksi, mikä mahdollistaa asiakkaan henkilökohtaisten tavoitteiden määrittelyn ja määrätietoisien työskentelyn näiden tavoitteiden saavuttami-

seksi. Tässä vaiheessa selkiytyy myös, mitkä palvelut parhaiten tukevat asiakasta voimaantumisen prosessissa. (Suominen & Tuominen 2007, 13, 20.) Luottamuksen saavuttaminen tarkoittaa, että asiakas ja palveluohjaaja ovat luoneet uuden, yhteisen suhteen, jossa piilee toivo ja muutoksen mahdollisuus. Suhteen rakentaminen on mahdotonta ilman asiakkaan myötävaikutusta, mutta palveluohjaaja kantaa suurimman vastuun sen luomisesta. (Suominen & Tuominen 2007, 14.) Palveluohjaajan tärkein työkalu on kohtaaminen. Työ vaatii epävarmuuden sietokykyä ja kykyä edetä asiakkaan tahdissa. Palveluohjauksessa asiakas ei koskaan ole hoidollisen toiminnan kohde. (Suominen & Tuominen 2007, 18, 25.)

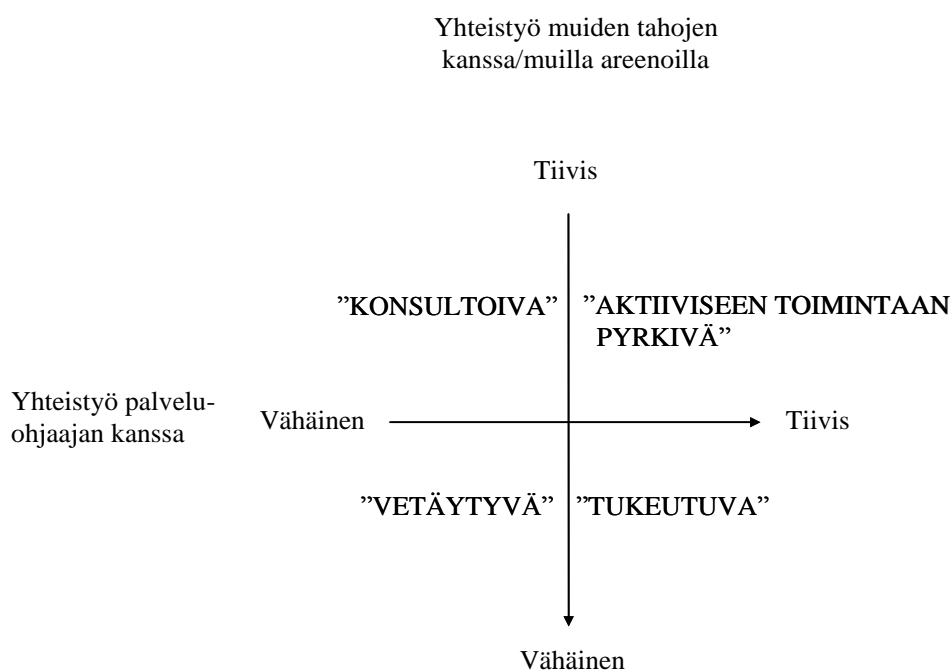
Suominen & Tuominen (2007) ovat todenneet palveluohjauksen olevan osa asiakkaan tukemiseen liittyvää verkostotyötä, johon osallistuvat sekä ammattilaisten virallinen systeemimaailmaa edustava verkosto että asiakkaan oma luonnollinen elämismaailmaa edustava sosiaalinen verkosto. Systeemimaailman logiikka liittyy sektorivastuuseen, asiantuntijuuteen, hakemusmenettelyyn, päätöksiin ja toimeenpanoon. Asiakkaan elämismaailmassa toimitaan yhteisyyden, kokonaisvaltaisuuden, vastavuoroisen tuen ja tunteiden periaatteilla. Palveluohjaaja toimii sekä asiakkaan elämismaailmassa että palveluntuottajien ja viranomaisten systeemimaailmassa ja että hänen roolinsa on toimia tulkkina näiden maailmojen välillä. Palveluohjaajan paikkaa näiden kahden maailman välillä on kuvattu alla (Kuvio 3.).



KUVIO 3. Palveluohjaajan paikka asiakkaan verkostoissa.

Palveluohjaajan koulutus ja hänen työkokemuksensa edustavat systeemimaailmaa, mutta hänen myötätuntoinen ymmärryksensä liittyy asiakkaan elämissämaailmaan. (Suominen & Tuominen 2007, 21- 22.)

Eloranta (2006) on kuvannut nelikenttään (Kuvio 4.) akselilla vähäinen – tiivis palveluohjaajan ja asiakkaan keskinäistä vuorovaikutusta sekä asiakkaan suhdetta muihin palvelutahoihin ja palveluohjauksen intensiteettiä. Hän erottaa neljänlaisia asiakassuhteita: konsultoivia, aktiiviseen toimintaan pyrkiviä, tukeutuvia ja vetäytyviä (Eloranta 2006, 61-63).



KUVIO 4. Asiakkaan yhteistyö palveluohjaajan ja muiden tahojen kanssa.

Palveluohjauksella on eri asiakkaille erilainen merkitys. Palveluohjaus saattaa joidenkin asiakkaiden elämässä koskettaa vain jotain tiettyä aluetta, esimerkiksi neuvoa ja apua yksittäisessä asiassa (”konsultoiva”). Osalla asiakkaista saattaa olla monimutkainen tilanne ja pitkäaikainen palvelutarve, jolloin palveluohjaus on intensiivistä ja asiakkaan elämää laajalti ja syvästi koskettavaa toimintaa. (Eloranta 2006, 62.) Intensiivistä palveluohjaus on silloin, kun asiakkaan vaikea tilanne vaatii intensiivisen työotteen ja tästä syystä palveluohjaajan rooliin kuuluu asiakkaan tukeminen, motivoiminen sekä palveluiden ja suunnitelmien yhteensovittaminen. Myös omien hoito- ja kuntoutustoimenpi-

teiden toteuttaminen yhdessä asiakkaan kanssa on mahdollista. Asiakasmäärä ei tällöin voi olla suuri, enimmillään 15 asiakasta. (Suominen & Tuominen 2007, 25, 31-33.) Käytän tässä työssä tästä palveluohjauksen tasosta nimitystä (3) *intensiivinen palveluohjaus*.

Lisäksi voidaan erottaa (4) *radikaali palveluohjaus*. Siinä asiakkaan voimaantumisen lisäksi pyritään hänen oikeuksiensa puolustamiseen ja leimautumisesta vapautumiseen. Tavoitteena on puuttua yhteiskunnallisiin ja palvelujärjestelmien ongelmiin, jotka ovat aiheuttaneet asiakkaan syrjäytymisen tai estävät elämänhallinnan palautumisen. Tässä palveluohjauksen muodossa päämääränä on asiakkaan, asiakasryhmän tai muiden syrjäytymisuhan alla olevien asiakkaiden tilanteen parantaminen. (Suominen & Tuominen 2007, 24.)

Pohjola (1993, 59) peräänkuuluttaa asiakkaiden subjektiutta suhteessa palveluprosessiin. Asiakasta ja hänen todellisuuttaan katsotaan usein ylhäältä alas, järjestelmästä arkipäivään, asettaen sille ehtoja ja normeja. Hänen mukaansa todellinen ihmislähtöisyys voisi toteutua niin, että kaikki tasot limittyisivät toisiinsa ja niiden vuorovaikutus olisi avointa. Suomalaiselle palvelurakenteelle on ollut tyypillistä järjestelmästä lähtevä ajattelu. (Pohjola 1993.) Viimeaikaisissa tutkimuksissa on noussut voimakkaasti esiin asiakkaan kokema alistainen ja ”vallaton” asema suhteessa viranomaisiin (Oksman 2010, 86-87; Luhtasela 2009, 89). On tärkeää, että asiakkaan palveluprosessi sisältää elementtejä, joissa hän kokee tasa-arvoisuutta ja luottamusta, koska ilman niitä voimaantuminen ja osallisuus eivät mahdollistu.

Ruotsissa palveluohjausta on toteutettu pitemmän aikaa ja sille on muodostunut vakiintunut asema etenkin mielenterveysasiakkaiden parissa (Suominen & Tuominen 2007, 47-48). Sosiaalityöntekijän ja palveluohjaajan vastuut ovat erottuneet selkeästi toisistaan. Aiemmin sosiaalityöntekijöiden viranomaisasemaan kuuluivat sekä asiakkaan tukeminen että kontrolli ja resurssien jakoon liittyvät tehtävät. Nyt palveluohjaajille ovat käytännössä siirtyneet asiakkaan tukeminen ja asianajotehtävät. Palveluohjaajat nostavat esiin syrjäytettyjen ryhmien tarpeita ja edesauttavat heidän mahdollisuuksiaan harjoittaa kansalaisuuttaan. (Järkestig-Berggren 2010, 44.) Palveluohjaajilla on siten Ruotsissa vahva voimaantumisen työorientaatio. Suomen palvelujärjestelmässä palveluohjauksella ei näyttäisi olevan vastaavaa asemaa.

Kainuun kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien työorientaatio on palveluohjaus ja työn tavoitteena on asiakkaiden voimaantuminen. Ohjaajat eivät ole viranomaissuhteessa asiakkaaseen, vaan heidän ja asiakkaan välisen suhteen luonne on tasa-arvoisempi. Ohjaajat eivät esimerkiksi tee toimeentulotukea koskevia päätöksiä. Ohjaajat ovat todenneet asiakastyössään tämän mahdollistavan viranomaissuhdetta syvemmän luottamuksen syntymisen asiakkaaseen. (Kainuun kuntouttavan työtoiminnan kehittämishankkeen ohjausryhmän kokous 18.3.2011.) Palveluohjausta on Kainuussa kehitetty varsinaisen ja intensiivisen palveluohjauksen suuntaan. Riittävin henkilöstöresurssein (enintään 15 asiakasta ohjaajaa kohti) on pyritty varmistamaan toiminnan laatu (Projektisuunnitelma 2008).

4.2 Palveluohjaus prosessina

Palveluohjaus on aina prosessi. Usein palveluohjausprosessi nähdään ennalta määriteltynä, saman kaavan mukaan etenevänä. Tällöin taustaoletuksena on, että eri vaiheiden erottelu ja soveltaminen käytännön työssä takaavat toiminnan laadukkuuden ja tuloksellisuuden. Tällaisessa jäykässä prosessin määrittämisessä ja noudattamisessa piilee vaara, ettei asiakas itse voi vaikuttaa toiminnan sisältöön tai prosessin kulkuun. (Suominen & Tuominen 2007, 40.)

Ala-Nikkola & Sipilä (1996) ovat esittäneet palveluohjauksen viisivaiheisena prosessina. Ensimmäisessä prosessin vaiheessa asiakas valikoidaan palveluohjaukseen. Palvelut pyritään yleensä kohdentamaan asiakkaille, jotka tarvitsevat niitä eniten. Toisena vaiheena on asiakkaan palvelutarpeiden arviointi. Kolmantena vaiheena tulee palveluiden suunnittelu ja järjestäminen. Neljännessä ja viidennessä vaiheessa seurataan palvelutavoitteiden toteutumista ja mahdollisesti korjataan palveluita muuttuneiden tarpeiden mukaisesti. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 22-25.)

Tämä jaottelu on Kainuun kuntouttavan työtoiminnan palveluohjauskäytännön kannalta ongelmallinen. Asiakkaiden valikointi kuntouttavaan työtoimintaan tapahtuu pääasiassa työ- ja elinkeinotoimistossa, työvoiman palvelukeskuksessa tai aikuissosiaalipalveluissa eikä valikointivaihe tässä työssä määritelmällisesti kuulu vielä palveluohjauksen piiriin. Palvelutarpeen alustava arviointi toteutuu osin viranomaistoimintana, joskin kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat ovat usein mukana asiakkaan ja viranomaisten kanssa, kun

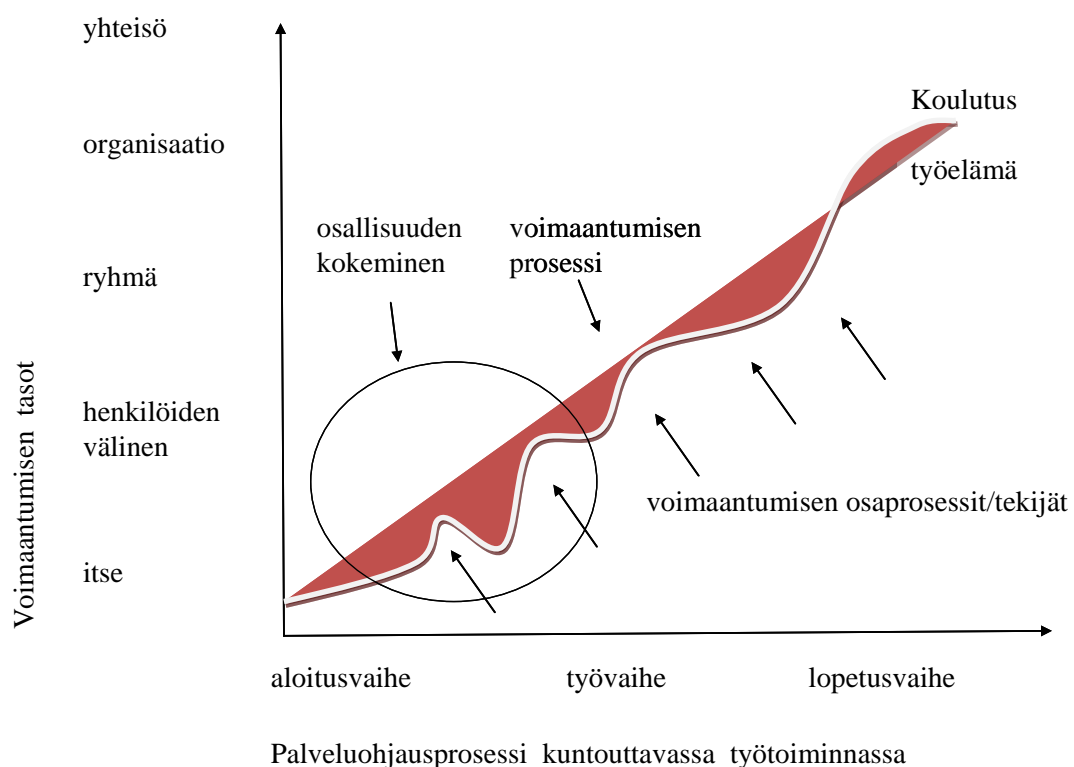
asiakkaan kanssa laaditaan aktivointisuunnitelma. Palvelutarpeen tarkempi arviointi tapahtuu palveluohjausprosessin edetessä asiakkaan ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan välisen luottamuksellisen asiakassuhteen rakennuttua, kuten edellä on kuvattu.

Palveluiden suunnittelua ja järjestämistä ovat työtoimintapaikan etsiminen, kuntouttavan työtoiminnan sopimuksen tekeminen työtoimintapaikan kanssa ja muu aktivointisuunnitelman toteuttaminen (työtoiminta, tukipalveluihin osallistuminen ja muu aktivointi). Tässä vaiheessa asiakas voi olla joko kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan lähiohjauksessa pajatyyppisessä toiminnassa tai ns. ulkopuolisessa työtoimintapaikassa. Toisin kuin viisivaiheisessa mallissa, kuntouttavassa työtoiminnassa palvelutavoitteiden seuranta on jatkuvaa ja mahdollisia tavoitteiden ja palvelujen muutoksia tehdään tarvittaessa. Kokonaisuuden toteutumista arvioidaan aktivointisuunnitelmaa päivitettäessä suunnitelmassa määritellyn ajanjakson sisällä. Ohjaajan ja asiakkaan välinen yhteys säilyy koko prosessin ajan. Ohjaajat ovat tärkeässä asemassa silloin, kun päätetään asiakkaan palveluohjausprosessin lopettamisesta. (Kainuun kuntouttavan työtoiminnan prosessi.) On tapauksia, joissa kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan tuki on jatkunut palveluohjauksen päätyttyä ja asiakkaan siirryttyä ammatilliseen koulutukseen.

Palveluohjausprosessi voidaan kuvata yksinkertaistetummin kolmivaiheisena: aloitusvaihe, työvaihe ja lopetusvaihe. Aloitusvaiheessa rakennetaan luottamuksellinen suhde, ja palveluohjaajalle muodostuu asiakkaasta kuva kohtaamisen kautta. Työvaiheessa palveluohjaajalla on jo selkeä kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta. Palveluohjaus on vakiintunut ja sitä leimaa jatkuvuus. Lopetusvaiheessa voidaan palveluohjauksen lopettaminen tai lepäämään jättäminen ottaa puheeksi. Palveluohjaus voidaan lopettaa vasta silloin, kun asiakas kykenee itse asettamaan elämälleen tavoitteita ja työskentelemään niiden toteuttamiseksi. (Suominen & Tuominen 2007, 41-43.) Kolmivaiheinen jaottelu sopii työni tarkoitukseen viisivaiheista jaottelua paremmin. Palveluohjaus alkaa, kun asiakas on valikoitunut kuntouttavaan työtoimintaan. Lopetusvaiheessa arvioidaan ennen kaikkea, onko asiakas riittävästi voimaantunut ja valtaistunut kyetäkseen vahvistamaan itse omaa itsenäistä elämäänsä. Käytän kolmivaiheista palveluohjausprosessin kuvausta tutkimukseni haastattelurungon pohjana.

4.3 Voimaantumisen ja palveluohjauksen kytkeytyminen toisiinsa

Voimaantuminen ja palveluohjaus ovat prosesseja, jotka kietoutuvat toisiinsa kuntouttavan työtoiminnan Kainuun mallissa. Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan voimaantuminen ja mahdollisimman itsenäisen elämän tukeminen. Palveluohjaus on keino voimaantumisen mahdollistamiseksi. Asiakkaan voimaantuminen tapahtuu voimaantumisen osaprosesseihin vaikuttamalla. Voimaantumisen ja palveluohjauksen toisiinsa kytkeytymistä kuvataan seuraavassa kuviossa (Kuvio 5.).



KUVIO 5. Voimaantumisen ja palveluohjauksen kytkeytyminen toisiinsa kuntouttavassa työtoiminnassa.

Palveluohjaus liittyy sille voimaantumisen tasolle (henkilöiden välinen/yksilötaso), jolla palveluohjaaja kohtaa asiakkaan palveluohjauksen aloitusvaiheessa. Henkilöiden välinen voimaantuminen edellyttää asiakkaan itse-voimaantumista, jota palveluohjaaja hienovaraisesti tukee palveluohjausprosessin jokaisessa vaiheessa. Asiakkaalla on mahdollisuus kokea osallisuutta ainakin asiakkaan ja palveluohjaajan suhteessa. Osallisuuden kokemus on puolestaan edellytyksenä asiakkaan voimaantumiselle. Voimaantumista ei voi kuvata lineaarisena prosessina, vaan siihen kuuluvat sekä pysähtyneet että taantuvat

vaiheet. Alemman tason voimaantumisen tapahduttua mahdollistuu vähitellen voimaantuminen myös ylemmillä tasoilla. Palveluohjaus voidaan lopettaa, kun asiakas on riittävän voimaantunut kyetäkseen opiskelemaan tai selviytymään itsenäisesti työelämässä.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusongelma

Tämän tutkimuksen kohteena on kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden voimaantumisen prosessi. Tutkimuksella haetaan vastausta kysymykseen, **mitkä tekijät ovat vaikuttaneet asiakkaiden voimaantumiseen kuntouttavan työtoiminnan aikana?** Keskiössä ovat asiakkaiden omat kokemukset kuntouttavan työtoiminnan aikana vaikuttaneista voimaannuttavista tekijöistä.

Niiniluoto (2003) on todennut, että tieteenteoriassa on perinteisesti erotettu toisistaan perustutkimus (tieteellisen tiedon pyyteetön etsintä ilman erityistä käyttötarkoitusta) ja soveltava tutkimus (tiedon etsintä jotain käytännöllistä tavoitetta tai päämäärää varten). Tällaista eroa on käytännössä usein vaikea tehdä. Siksi Niiniluoto jakaa tieteen deskriptiiviseen tieteseen ja suunnittelutieteeseen (design science). Deskriptiivisen tieteen tehtävänä on kuvailla ja selittää mahdollisimman totuudenmukaisesti, millainen jokin tutkimuskohde on. Suunnittelutieteen tehtävänä on tarkastella ihmisen suunnittelevaa, harkitsevaa, päämäärä-rationaalista toimintaa ja kertoa, mitä meidän pitäisi tehdä, jotta saavuttaisimme tavoitteemme. (Niiniluoto 2003, 174-175.)

Tässä tutkimuksessa paitsi kuvataan asiakkaiden kokemuksia voimaantumisen tekijöistä kuntouttavan työtoiminnan aikana, nostetaan myös esille, mihin kehittämistyössä pitäisi keskittyä, jotta kuntouttava työtoiminta olisi aikaisempaa vaikuttavampaa eli asiakkaita voimaannuttavampaa ja työelämän suuntaan edistävämpää. Asiakaslähtöisiä palveluja kehitettäessä tulisi kuunnella asiakkaiden kokemuksia palveluista. Tämä tutkimus on yksi keino nostaa asiakkaiden ääni kuuluville. Palveluprosessissa on vahvistettava sitä, mikä tukee asiakkaita ja edistää heidän tavoitteitaan. On paneuduttava mahdollisiin epäkohtiin ja toimimattomuuksiin ja mietittävä, miten niitä voitaisiin vähentää ja jopa poistaa.

Sekä tutkimuskohteen valinnan että tutkimuksen kuluessa tekemieni muiden valintojen taustalla on myönteinen ihmiskäsitys, jonka mukaan ihminen on pohjimmiltaan sosiaalinen, aktiivinen, utelias ja oppivainen. Uskon, että ihminen luontaisesti pyrkii saavuttamaan hyvän elämän. Kaikilla ei vain ole myönteisiä lähtökohtia elämälle. Erilaiset

olosuhteet ja elämäntilanne muovaavat ihmistä. Vaikeassa elämäntilanteessa ihminen tarvitsee arvostamista ja tukea sekä paremman elämän mahdollistamista voimaantuakseen ottamaan vastuuta omasta elämästään. Tutkielmani perimmäisenä henkilökohtaisena motiivina on halu auttaa ihmistä. Tässä tutkielmassa tämä halu kiteytyy ydinkysymykseen - miten voimaantumisen auttaminen tapahtuu ja onnistuu?

5.2 Tutkimuksen paikallinen konteksti

Kainuun yleiskuvaus

Kainuu on yhdeksän kunnan ja 83 000 asukkaan harvaan asuttu maakunta Suomen koillisosassa. Siihen kuuluvat Hyrynsalmi, Kajaani, Kuhmo, Paltamo, Puolanka, Ristijärvi, Sotkamo, Suomussalmi ja Vaala. Vuodesta 2005 lähtien on Kainuussa toteutettu hallintokokeilua, jossa kuntien (lukuun ottamatta Vaalan kuntaa) sosiaali- ja terveydenhuolto (lukuun ottamatta lasten päivähoidon) sekä toisen asteen koulutus on annettu Kainuun maakunta -kuntayhtymän tehtäväksi. (Jäntti ym. 2010, 16-17.)

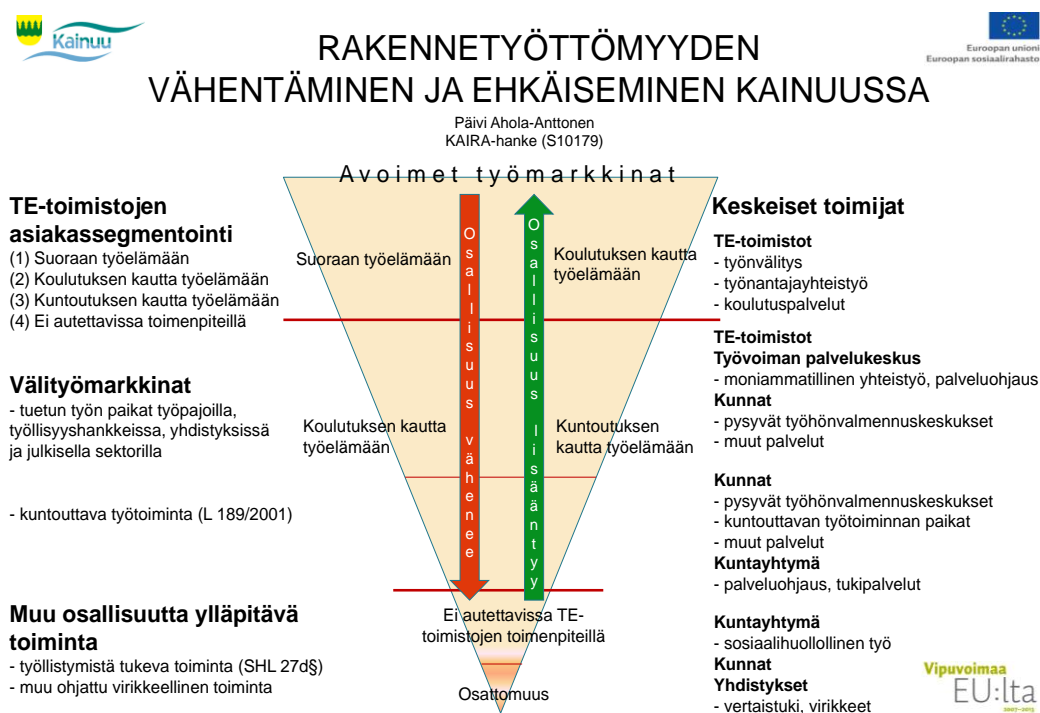
Kainuun alue- ja itsehallintokokeilu perustuu lakiin (343/2003). Hallintokokeilun käynnistymiseen vaikuttivat alueen heikot tulevaisuuden näkymät, kuten työikäisen väestön väheneminen, ikärakenteen nopea muuttuminen, yritystoiminnan ja työpaikkojen supistuminen sekä kuntien talouden heikkeneminen. (Jäntti ym. 2010, 16-17.) Hallintokokeilun tehtävänä on turvata palvelut tasavertaisesti kaikille maakunnan asukkaille, turvata sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ja tuottaa ne aikaisempaa tehokkaammin sekä etsiä uusia työ- ja toimintamalleja (Jäntti ym. 2010, 19). Yksi uusi toimintamalli on kehitetty kuntouttavaan työtoimintaan.

Kuntouttavan työtoiminnan kehittämisen lähtökohdat Kainuussa

Kainuussa on vaikea rakenteellisen työttömyyden ongelma. Vuoden 2006 lopussa rakenteelliseen työttömyyteen lukeutuvia henkilöitä oli 3 748, mikä oli 10 % alueen työvoimasta. Muualla maassa vastaava osuus oli 5 %. (Ahola-Anttonen 2007, 1.) Kuntouttavaa työtoimintaa oli kunnissa toteutettu satunnaisesti ja sen tunnettuus oli heikko. Kelan tilaston mukaan Kainuussa oli vuosina 2005 – 2006 keskimäärin 12 kuntouttavan työtoiminnan sijoitusta, kun 2007 tehdyn arvion mukaan 322 – 427 henkilöä olisi tarvinnut tätä sosiaalipalvelua. (Ahola-Anttonen 2007 41-45.) Työtoimintapaikkojen puute

osoittautui kuntouttavan työtoiminnan vähyyden suurimmaksi syyksi. Kuntoutujat tarvitsevat paljon ohjausta työpaikoilla, mutta työntekijöiden aika ja voimavarat eivät riitä perehdyttämiseen ja ohjaamiseen. Todettiin tarvittavan erityisiä kuntouttavan työtoiminnan ohjaajia, jotka tarvittaessa hakevat kuntoutujan kotoa ja tukevat häntä työpaikalla. (Ahola-Anttonen 2007, 42-44.)

Kuntouttavan työtoiminnan avulla arveltiin parhaiten vähennettävän rakenteellista työttömyyttä. Työtoiminnan katsottiin tarjoavan työttömälle työnhakijalle tärkeän palvelumuodon työllistymispolun alkuvaiheeseen sekä vaihtoehdon myös henkilöille, joiden palkkatuettu työsuhde keskeytyy. Palvelua haluttiin kehittää paikallisesti ja kehittämisen nähtiin edellyttävän vastuuhenkilöä. (Ahola-Anttonen 2007, 41, 45.) Näistä lähtökohdista alettiin kuntouttavaa työtoimintaa kehittää Kainuussa. Alla (Kuvio 6.) on kuvattu kuntouttavan työtoiminnan paikka osattomuuden ja avointen työmarkkinoiden välissä sekä asiakkaan osallisuuden kehittyminen.



KUVIO 6. Rakennetyöttömyyden vähentäminen ja ehkäiseminen Kainuussa.

Olettamuksena on, että asiakkaan siirtyessä alemmas kuvion palvelukentässä hänen osallisuutensa vähenee. Tavoitteena on asiakkaan osallisuuden lisääntyminen hänen lähetessään avoimia työmarkkinoita. Osallisuutta lisää asiakkaan voimaantuminen.

Kainuun kuntouttavan työtoiminnan kehittämishanke

Kuntouttavan työtoiminnan kehittäminen alkoi nelivuotisena (2009 – 2012) kuntien ja Kainuun maakunta -kuntayhtymän rahoittamana hankkeena, jota johtaa projektipäällikkö. Alkuvaiheessa hankkeeseen osallistuivat Hyrynsalmi, Kajaani, Kuhmo, Ristijärvi, Sotkamo ja Suomussalmi. Ohjaajia oli yhteensä 11. Myöhemmin siihen liittyivät Puolanka ja Vaala. Paltamon kunta ei osallistu kuntouttavan työtoiminnan kehittämiseen, koska kunnassa toteutetaan erillistä täystyöllisyyskokeilua. Hankkeen tavoitteena on luoda maakunnallinen kuntouttavan työtoiminnan malli. Kehittämistyön keskiössä ovat olleet toiminnan sisältö ja laatu, vaikka hankkeen tarpeellisuutta perusteltiin viranomaisille ja luottamushenkilöille talouden argumenteilla. Esimerkiksi yhtä ohjaajaa kohden ei ole ollut enempää kuin 10 tai väliaikaisesti 15 asiakasta kerrallaan. (Projektisuunnitelma 2008.) Tärkeintä on asiakkaan aito kohtaaminen ja kunnioittava kohtelu, toiminnan asiakaslähtöisyys ja asiakkaan äänen kuulluksi tuleminen palveluprosessissa (Nurmi 2010).

Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien tehtäviä ovat asiakkaan motivointi, kannustaminen ja tukeminen kohti aktivointisuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita, asiakkaan lähiohjaus (kohtaaminen ja luottamus), asiakkaan yksilöllinen palveluohjaus ja onnistumisen arviointi sekä ylisektorinen yhteistyö palveluverkostossa. Lisäksi ohjaajien tehtävänä on ollut kehittää työtoiminnan sisältöjä ja mallia käytännön työssä sekä etsiä sopivia työtoimintapaikkoja ja työllistymispolkuja asiakkaille. (Työnhakuilmoitus.) Ohjaajien työnkuvaa kehitetään jatkuvasti. Ohjaajat ovat mukana aktivointisuunnitelmia laadittaessa ja he täydentävät tarvittaessa palveluverkostoa asiakkaan kuntoutumisen tueksi. Ohjaajat eivät edusta asiakkaalle viranomaistahoa, mikä edesauttaa luottamuksellisen asiakassuhteen luomista. Tarvittaessa ohjaajat tekevät kotikäyntejä ja ovat asiakkaan mukana erilaisissa asioimistilanteissa. Ohjaajilta edellytetään soveltuvaa ammatillista peruskoulutusta (esimerkiksi sosiaalialan koulutusta), monipuolista asiakastyön osaamista ja hyviä sosiaalisia taitoja. Monipuolinen työkokemus sekä kokemus asiakkaan ohjauksesta ja tiimityöstä katsottiin eduksi. (Työnhakuilmoitus.) Moniammatillisen osaamisen varmistamiseksi hankkeeseen on rekrytoitu eri ammattialojen edustajia.

Työtoimintapaikalla tarkoitetaan työpaikkaa, johon asiakas sijoittuu kuntouttavaan työtoimintaan. Lain mukaan kunta voi järjestää kuntouttavan työtoiminnan itse tai sopimal-

la siitä kirjallisesti toisen kunnan, kuntayhtymän, rekisteröityneen yhdistyksen, rekisteröidyn säätiön, valtion viraston tai rekisteröidyn uskonnollisen yhdyskunnan kanssa (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/ 189, 6 §.) Kainuun kuntouttavan työtoiminnan kehittämishankkeessa käytetään termiä ”ulkopuolinen toimintapaikka” silloin, kun tarkoitetaan näitä laissa määriteltyjä työpaikkoja, joissa kuntoutujan pääasiallinen työhöndollinen ohjaus tapahtuu työpaikan toimesta. Henkilöt, joilla todetaan riittämättömät valmiudet sijoittua ulkopuoliseen työtoimintapaikkaan, aloittavat kuntouttavan työtoiminnan hankkeen tarjoamassa intensiivisessä lähiohjauksessa (”kotipesä”, pajatyyppinen toiminta).

Kuntouttavaan työtoimintaan osallistui Kainuussa hankkeen käynnistämivuoden 2009 aikana 199 asiakasta. Vuonna 2010 asiakasmäärä oli 326. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan vuoden 2010 tilannetta ja tuloksia, koska kyseessä oli ensimmäinen kokonainen toimintavuosi ja koska kuntouttavan työtoiminnan toimintamalli alkoi tuolloin saada vakiintuneemman muodon. Vuonna 2010 tällöin asiakkaista naisia oli 93 ja miehiä 233. Alle 25-vuotiaita oli 74 ja yli 25-vuotiaita 252 henkilöä. Asiakkaat olivat kuntouttavassa työtoiminnassa keskimäärin puoli vuotta. Päättyneitä tai keskeytyneitä sopimuksia oli 213. Näistä sosiaalipoliittisia siirtymiä oli 76 (35,7 %). Työttömyyteen palasi 74 henkilöä (34,7 %). Työvoimapolitiittisia siirtymiä tapahtui 63 (34,7 %). (Kainuussa kuntouttavassa työtoiminnassa vuonna 2010 olleiden asiakkaiden siirtymät.) Tässä tutkimuksessa haastatellut henkilöt olivat osallistuneet kuntouttavaan työtoimintaan vuonna 2010.

Vuosina 2008 ja 2009 tehdyn tutkimuksen mukaan pääkaupunkiseudulla kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden siirtymistä sosiaalipoliittisia oli 33 % (lähestulkoon yhtä paljon kuin Kainuussa) ja työllisyyspolitiittisia 15 % eli yli puolet vähemmän kuin Kainuussa. Pääkaupunkiseudulla asiakkaat palasivat työttömyyteen tai poistuivat asiakkuudesta Kainuuta useammin, sillä 41 %:lla asiakkaista ei ollut tapahtunut työllisyys- tai sosiaalipoliittista siirtymää kuntouttavan jakson jälkeen. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 51, 54 ja 56.) Näiden tunnuslukujen perusteella näyttää siltä, että Kainuussa kuntouttava työtoiminta on ollut pääkaupunkiseutua vaikuttavampaa. Olisiko intensiivinen palveluohjaus yksi alueiden eroja selittävä tekijä?

5.3 Aineiston hankinta

Lähestymistapa ja aineistonkeruumenetelmä

Tutkimukseni on luonteeltaan laadullinen. Päädyin laadullisen tutkimuksen toteuttamiseen, koska mielenkiintoni kohdistuu ihmisten ainutkertaisiin kokemuksiin, joita on vaikea tavoittaa strukturoidulla, ennalta tarkoin suunnitellulla kvantitatiivisella kyselyllä. Halusin tutkittavien oman ”äänen” kuuluvan ja mahdollistaa myös ennalta arvaamattomien asioiden esiin nousemisen tutkimuksen kulussa. Luotin siihen, että asiakkaat tietävät itse parhaiten, mikä heitä on auttanut selviytymään vaikeasta elämäntilanteesta eteenpäin. On todettu (Hirsjärvi ym. 2007), että laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja pyrkimyksenä on paljastaa odottamattomia seikkoja (Hirsjärvi ym. 2007, 157, 160.) Tutkimukseni lähestymistavan valinnassa keskeinen tekijä on ollut – kuten tieteellisessä tutkimuksessa pitääkin olla – tutkimusongelma, joka määrittää tutkimustyyppin, -strategian ja -otteen (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 68.)

Halusin päästä mahdollisimman lähelle asiakkaita, minkä vuoksi keräsin aineiston haastattelemalla kuutta kuntouttavan työtoiminnan asiakasta. Haastattelun aikana voin varmistaa, että tiedonantajani ymmärsivät oikein keskeiset käsitteet ja kysymykset sekä miksi ja mitä tietoa heiltä kerään. Samalla varmistui myös, että sain vastauksia tutkimuskysymykseeni. Vaihtoehtona minulla oli narratiivinen menetelmä, jonka etuna on haastateltavan mahdollisuus tuottaa vapaasti tietoa samalla omaa elämäänsä ymmärtäen ja tehdä näin oman elämän tapahtumia merkityksellisiksi (Hirsjärvi ym. 2007, 213). Tutkimusasetelman hahmottuessa hylkäsin narratiivisen menetelmän arvellen olevan vaikeampaa saada asiakkaita kirjoittamaan kokemuksistaan kuin suostumaan haastatteluun. Ennakko-oletukseni osoittautui haastattelujen kuluessa osin vääräksi, sillä haastateltavien joukossa oli kirjan julkaissut henkilö sekä taiteilija, joka siteerasi kaunokirjallista tekstiä! Muiden haastateltavien osalta jää arvoitukseksi, olisiko heillä ollut halua kertomuksen kirjoittamiseen. Narratiivinen lähestymistapa olisi saattanut kaventaa näkökulmaa ja tutkimustuloksia, jos tiedonantajiksi olisivat valikoituneet ainoastaan henkilöt, joille kirjallinen ilmaisutapa on luonteva. Aineistonkeruumenetelmän valintaan liittyvä pohdintani paljasti enakkokäsityksiäni tutkimuksen kohteena olevista ihmisistä. Työttömiä henkilöitä usein ajatellaan homogeenisena massana, vaikka todellisuudessa

sa he edustavat mitä rikkainta inhimillisen elämän kirjoa (Poutanen 2000, 82-83). Tulin haastatteluja toteuttaessani siihen tulokseen, että vallalla olevia kategorisoivia käsityksiä voi murtaa olemalla lähellä työttömiä ihmisiä ja nostamalla esiin asiakastapauksia ja elämäntarinoita.

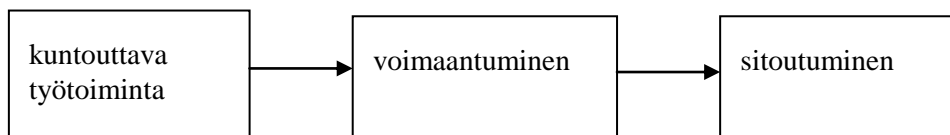
Halusin haastateltavakseni asiakkaita, jotka olivat siirtymässä tai vastikään siirtyneet kuntouttavasta työtoiminnasta palkkatyöhön avoimille työmarkkinoille, palkkatuettuun työhön, työelämävalmennukseen, työharjoitteluun, työkokeiluun tai koulutukseen (työllisyyspoliittinen siirtymä) (ks. Karjalainen & Karjalainen 2010, 48), koska oletin, että heidän tilanteessaan oli tapahtunut voimaantumista kuntouttavan työtoiminnan aikana. Keskittymällä työelämän suuntaan siirtyneisiin asiakkaisiin uskoin saavani arvokasta tietoa heidän voimaantumiseensa vaikuttaneista tekijöistä. Tutkimuskysymyksen kannalta oli kiinnostavaa, ovatko palveluohjaus ja kuntouttava työtoiminta vaikuttaneet siirtymään. Asiakkaiden kokemukset ja palaute kuntouttavasta työtoiminnasta ovat tämän tutkimuksen ensisijainen tietolähde.

Alun perin suunnittelin täydentää aineistoa haastattelemalla myös kuntouttavan työtoiminnan ohjaajia ryhmähaastattelun menetelmällä. Ryhmähaastattelu olisi toiminut esihaastatteluna tuottaen lisätietoa ja välineitä asiakashaastatteluihin. Samalla olisi ollut mahdollista tarkastella työntekijöiden voimaantumisprosessia ja sen suhdetta asiakkaiden voimaantumiseen. Aloittaessani aineiston keruuta päätin toteuttaa ryhmähaastattelun vain, mikäli minulla olisi vaikeuksia saada tarvittavaa määrää asiakkaita suostumaan haastatteluun. Kukaan haastatteluun pyydetyistä ei kieltäytynyt, joten hylkäsin ryhmähaastattelun aineistonkeruumenetelmänä.

Käyttämäni haastattelumuoto oli luonteeltaan teemahaastattelu. Teemahaastattelun valitsin menetelmäksi joustavuuden vuoksi. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmauksia ja keskustella haastateltavan kanssa. Samalla on mahdollista havainnoida haastateltavaa eli kirjoittaa muistiin, miten asia sanotaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Havainnointi ei noussut keskeiseen asemaan aineiston keruussa, vaan tuki sitä. En kirjannut havainnoimiani asioita systemaattisesti ja tarkan jäsennellysti, vaan täysin vapaasti ja tilanteessa muotoutuvasti (ks. Hirsjärvi ym. 2007, 209). Viittaan havaintoihini, kun niillä näyttää olevan merkitystä tutkittavan asian kannalta.

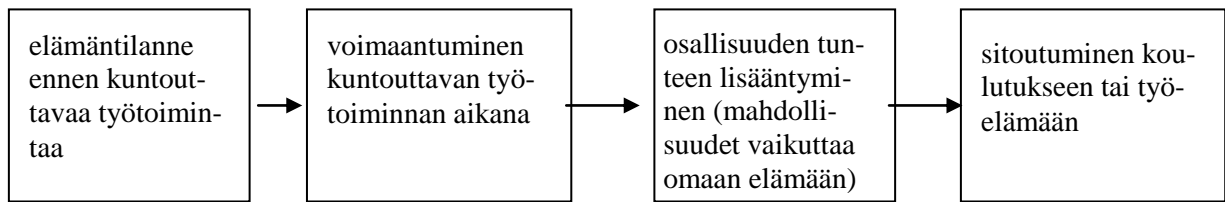
Etukäteen valittujen teemojen on perustuttava tutkimuksen viitekehykseen eli siihen, mitä tutkittavasta ilmiöstä entuudestaan tiedetään (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Tee-
 moitin haastattelurungon siten, että tutkittavan ilmiön eli voimaantumisen prosessiluon-
 ne säilyi haastattelussa. Prosessimaista haastattelurunkoa tuki myös käsitykseni palve-
 luohjauksesta prosessina. Jaoin haastattelun kolmeen vaiheeseen: aloitus-, työ- ja lope-
 tusvaiheeseen käyttäen tukena luvussa 5.2 kuvattua yksinkertaistettua palveluohjauspro-
 sessia (Suominen & Tuominen 2007, 41-43). Halusin haastateltavilta tietoa heidän ko-
 kemuksistaan kuntouttavan työtoiminnan ja palveluohjauksen joka vaiheesta. Pyrin vält-
 tämään johdattelua ja luotin, että haastateltava nostaa esiin ja konstruoi merkityksellisiä
 asioita. Haastattelurungon avulla varmistin, että tutkimukseni kannalta olennaiset seikat
 tulivat keskustelun piiriin. Haastattelurunko on liitteenä (Liite 1.). Teemahaastattelussa
 kysymykset voidaan esittää tutkijan aiheelliseksi katsomassa järjestyksessä (Tuomi &
 Sarajärvi 2007, 73). Pitäydyin haastattelurungon mukaisessa järjestyksessä, koska haas-
 tattelun sisällön prosessiluonne olisi muutoin saattanut kärsiä. Haastattelutilanteessa
 asia toisinaan ”karkasi” prosessin eri vaiheeseen. En keskeyttänyt, vaan annoin haasta-
 teltavan jatkaa, koska keskeyttämisessä on se vaara, että asia ei palaa myöhemmin mie-
 leen. Sopivan tilaisuuden tullen palasin alkuperäiseen haastattelurunkoon. Tekstin koo-
 daamis- ja analyysivaiheessa konteksti auttoi asioiden sijoittamisessa prosessin oikeaan
 vaiheeseen.

Kysymysten muotoilemisessa minua auttoi näkemys siitä, että voimaantuminen on edel-
 lytyksenä osallisuuden tunteen syntymiselle (ks. edellä luku 4.5, Luhtasela 2009, 128-
 129). Tätä näkemystä tukee myös Pihlin (2012) kuvaus (Kuvio 7.) kuntouttavasta työ-
 toiminnasta voimaantumisen katalyyttinä (Pihl 2012, 68).



KUVIO 7. Kuntouttava työtoiminta toimii voimaantumisen katalyyttinä. Voimaantumi-
 nen vaikuttaa katalyytin tavoin sitoutumiseen.

Muotoilemieni haastattelukysymysten taustalla olevaa logiikkaa kuvaan alla (Kuvio 8.).



KUVIO 8. Teemahaastattelun kysymysten taustalla oleva logiikka.

Haastatteluun sisältyi asiakkaan osallisuuden kokemuksen mittaaminen kahdessa prosessin vaiheessa. Osallisuuden käsitettä käytettiin merkityksessä ”mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämään”. Haastattelun alkuvaiheessa haastateltavaa pyydettiin muistelemaan tilannetta, jolloin hänet ohjattiin kuntouttavaan työtoimintaan. Haastattelun loppupuolella häntä pyydettiin kuvaamaan tilannettaan kuntouttavan työtoiminnan päätyttyä.

Mittarina toimi yksinkertainen jana, jonka asteikkona oli 0 – 10. Arvoasteikon numero 0 tarkoittaa täydellistä osattomuutta (ei lainkaan mahdollisuutta vaikuttaa omaan elämään). Numero 10 kuvaa asiakkaan kokemusta täydestä määräysvallasta omassa elämässään (täyttä osallisuutta). Mittarilla ei voi kuvata tai vertailla objektiivisesti eri haastateltavien keskinäisiä eroja heidän osallisuuden kokemuksistaan (ne eivät ole yhteismittaisia keskenään), mutta ne antavat kuvan haastateltavan kokemuksesta suhteessa oman osallisuuden muuttumiseen ja toimivat työvälineenä keskustelun virittämiseen. Tutkimuksen kannalta oli mielenkiintoista, olivatko asiakkaat kokeneet osallisuuden asteen muuttuneen, kuinka suuri mahdollinen muutos oli ollut ja minkä tekijöiden asiakkaat arvelivat vaikuttaneen muutokseen. Mittarina asteikko oli yksinkertainen ja helppokäyttöinen.

Haastateltavien valikoituminen haastatteluun ja aineiston riittävyys

En valinnut haastateltavia itse, vaan kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat etsivät heitä asiakkaidensa joukosta antamieni kriteereiden (vähintään kolme kuukautta kuntouttavassa työtoiminnassa ja siirtymä koulutukseen tai työelämään) perusteella. Kysymyksessä oli valikoitu otanta. Laadullisen tutkimuksen tyypillisiin piirteisiin kuuluu, että tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, eikä satunnaisotoksen menetelmää käyttäen (Hirsjärvi ym. 2007, 160). Halusin kutsua haastatteluun henkilöitä, jotka mahdollisimman hyvin pystyvät vastaamaan asetettuun tutkimuskysymykseen.

Yksi ohjaajista kertoi valinneensa haastatteluun asiakkaan siksi, että hän pystyy tuottamaan minulle arvokasta tietoa. Tällaista kriteeriä en ollut asettanut, vaan ohjaaja oli itse miettinyt asian näin. Kyseinen haastateltava poikkesi muista siinä, että hänen osaltaan siirtyminen kuntouttavasta työtoiminnasta työelämään oli tapahtunut jo kaksi vuotta aikaisemmin, kun muilla haastateltavilla siirtymä oli huomattavasti tuoreempi asia. Luotin ohjaajan arvioon ja sainkin haastateltavalta arvokasta tietoa. Ennen haastattelua pohdin, mahtaako haastateltava muistaa niin paljon aiemmin tapahtuneita asioita. Pelkoni osoittautui turhaksi. Kuntouttavan työtoiminnan jakso oli jäänyt hänen mieleensä erittäin selkeänä, kuten monesti tapahtuu elämän merkittävien käännteiden osalta. Haastateltava myös näki kuntouttavan työtoiminnan osana laajempaa elämäntilannetta ja peilasi siinä vaikuttaneita tekijöitä myöhempään elämäntilanteeseen.

Olisiko tutkimuskysymyksen kannalta ollut hyödyllisempää valita kaikki haastateltavat siten, että kuntouttavasta työtoiminnasta olisi kulunut pitempi aika? Vaikka pidemmän aikavälin tarkastelu olisi ollut mielenkiintoinen myöhäisemmän elämäntilanteen kannalta ja nostanut ehkä ne tekijät, jotka kaikkein vahvimmin ovat vaikuttaneet henkilön voimaantumiseen, tutkimuskysymyksen kannalta sillä ei olisi ollut suurta merkitystä. Voimaantumisen hienovaraisimmat tekijät olisivat voineet unohtua ja tutkimuksen kannalta tärkeä kokonaisvaltainen näkemys tutkittavasta ilmiöstä jäädä saavuttamatta.

Yksi haastatelluista poikkesi muista siinä suhteessa, että hän oli palannut työelämästä kuntouttavaan työtoimintaan odottamattoman elämän kriisitilanteen selkiyttämiseksi.

”... mä oon täl hetkel vähän niinku lepotilassa. Me ollaan (ohjaajan nimi) kanssa rauhotettu tää tilanne ihan täysin, koska mul on meneillään (kriisin nimi)... ollaan niinku sovittu, että tää tilanne menee näin...”

Haastateltava oli käynyt työelämässä kuntouttavan työtoiminnan jälkeen ja hänellä oli tiedossa työpaikka, johon hän myöhemmin siirtyisi uudesta kuntouttavan työtoiminnan jaksosta. Sen vuoksi hän mielestäni täytti tutkimukseen valikoinnin kriteerit. Tämän henkilön osalta todentui voimaantumisteorian väittämä siitä, että voimaantuneisuus ei ole pysyvä tila (Siitonen 1999, 164). Ihmisten elämän konteksti saattaa muuttua, minkä vuoksi voimaantuneisuutta tulee jatkuvasti vahvistaa.

Aineistoni koostuu kuudesta haastattelusta. Ajatus oli tehdä niin monta haastattelua, että aineisto alkaisi toistaa itseään. Laadullisessa tutkimuksessa viitataan usein *saturaation*

tai *kylläntymisen* käsitteeseen, jolla tarkoitetaan aineiston riittävän, kun uudet haastattelut eivät enää lisää tutkimusongelman kannalta uutta tietoa (Hirsjärvi ym. 2007, 177). Jokainen toteuttamani haastattelu avasi uutta sisältöä aiheeseen eikä saturaatiopistettä saavutettu. Hirsjärvi ym. (2007) toteavat, että saturaation kysymykseen liittyy tiettyjä ongelmia. Tutkijasta itsestään riippuu, kuinka paljon hän aineistoa kerätessään huomaa uusia näkökulmia. Laadullisen tutkimuksen keskeinen piirre on se, että kaikki tapaukset ovat ainutlaatuisia. Aineistosta ei tehdä päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen, vaikka taustalla onkin ajatus siitä, että yksityistä tapausta tutkimalla saadaan näkyviin, mikä ilmiössä on merkittävää myös yleisemmällä tasolla. On myös pohdittava, milloin tutkija voi olla varma, että kohde ei missään tapauksessa tuota enää uutta tietoa. (Hirsjärvi ym. 2007, 177.).

Aiheestani ei ole mahdollista saada tyhjentävästi kaikkea tietoa. Kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuu asiakkaita, jotka ovat lähtökohdiltaan hyvin erilaisia. Heitä erottavat sukupuolen ja iän lisäksi erilainen koulutustausta, työhistoria, harrastukset, sosiaaliset suhteet, elämäntilanne, terveydellinen tilanne, aikaisemmat elämäkokemukset, työttömyyden kesto, persoonallisuus eli käytännöllisesti katsoen kaikki inhimilliseen elämään liittyvä. Ainoa heitä yhdistävä tekijä on kokemus pitkäaikaisesta työttömyydestä ja mahdollisesta syrjään jäämisestä. On perusteltua ajatella, että ainutlaatuiset ihmiset tuottavat yhteisen tiedon lisäksi aina jotakin ainutlaatuista toisista poikkeavaa näkemystä tutkimuskohteesta.

Aineiston kylläntymättömyyttä selittää myös ohjaajien palveluohjauksellinen työote. Ohjaajat kuuntelevat asiakasta, etsivät sopivan kuntouttavan työtoiminnan sijoituspaikan, kokoavat verkoston hänen tuekseen ja ohjaavat tarkoituksenmukaisiin palveluihin. Kainuussa kuntouttavassa työtoiminnassa ei noudateta jotakin tiettyä kaavaa tai prosessia, ”aktivoinnin tehostuvaa myllyä” (vrt. Kotiranta 2008, 169), vaan palvelut räätälöidään asiakaskohtaisesti. Näin ollen palveluprosesseista ja toimintaympäristöistä nousee ehtymättömästi uusia voimaantumisen tekijöitä. Olen ollut läheisesti tekemisissä työtömien kanssa. Minua kiinnostaa ihmiselämän rikkaus ja olen avoin löytämään siitä uusia näkökulmia. Ehkä joku toinen aineistoani tarkasteleva henkilö olisi todennut aineiston kylläntyneen jo näistä haastatteluista. Tutkimustyöhön liittyy aina subjektiivista tulkintaa. Meillä jokaisella on oma viitekehyksemme (”silmälasit”), jonka läpi tarkas-
telemme maailmaa.

On vaikeaa arvioida, olisiko lisähaastattelujen tuomilla uusilla löydöillä ollut suurta merkitystä tutkimuskysymyksen kannalta. Haastateltavien voimaantumiseen vaikuttaneita, keskenään samanlaisia, mutta myös erilaisia tekijöitä nousi kuudesta haastattelusta varsin paljon, ja ne antavat suuntaa sille, millaisia asioita pitäisi erityisesti vahvistaa kuntouttavan työtoiminnan kehittämisessä vaikuttavammaksi. Aineistoa kertyi paljon. Nauhoitetut haastattelut kestivät keskimäärin 45 minuuttia 20 sekuntia. Pisin haastattelu kesti 60 minuuttia ja lyhin 21 minuuttia 15 sekuntia. Puhtaaksi kirjoitettua litteroitua tekstiä kertyi yhteensä 64 sivua. Mielestäni aineistosta tuli rikas ja monipuolisesti tutkimuskysymykseen vastaava. Päätin rajata haastattelut kuuteen jotta analyysi ei aineiston koon vuoksi muodostuisi ongelmalliseksi. Pro gradu -tutkielma on harjoitustyö, jonka tavoitteena on osoittaa oppineisuutta omalta alalta, minkä vuoksi aineiston koko ei ole tutkimuksen arvioinnin kannalta merkityksellisintä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85).

Haastateltavat valittiin Kainuun eri kunnista. Heistä puolet oli kajaanilaisia ja loput kolme kukin pienemmästä eri kunnasta. Haastateltaviksi päätyneet olivat sattumalta kaikki miehiä. Kuntouttavan työtoiminnan 326 asiakkaasta oli miehiä 233 (71 %) ja naisia 93 (29 %) vuonna 2010, joten asiakaskunnan sukupuolijakaumalla lienee osasyynsä tähän sattumaan. Iällä ei työn kannalta ole merkitystä, minkä vuoksi en kysynyt haastateltavilta ikää. Arvioin nuorimman haastateltavan olleen alle 25-vuotias ja vanhimman yli 50-vuotias. Haastattelut toteutettiin puolen vuoden aikavälillä. Koehaastattelu järjestettiin kesäkuussa ja loput viisi haastattelua syksyllä 2011. Tein haastatteluja sitä mukaa, kun kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat heitä minulle ehdottivat ja tapaamisajat ja -paikat järjestyivät.

Alkuvalmistelut ja haastattelujen toteuttaminen

Sain tutkimusluvan Kainuun maakunta -kuntayhtymän perhepalvelujohtajalta. Tietosuojaesitystä minun ei ollut mahdollista saada asiakkaiden yhteystietoja ilman heidän lupaansa. Lähestyin hankkeen projektipäällikköä sähköpostitse (Liite 2.) ja pyysin häntä välittämään viestini kuntouttavan työtoiminnan ohjaajille. Viestissä pyysin ohjaajia otamaan minuun yhteyttä, jos heillä oli ollut asiakkaita, jotka täyttivät haastattelukriteerit (asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan jakson kesto vähintään kolme kuukautta ja toteutunut tai toteutumassa oleva työvoimapolitiittinen siirtymä). Yhteydenoton jälkeen pyysin ohjaajia soittamaan asiakkaille ja kysymään heiltä suostumusta osallistua haastatteluun ja lupaa antaa puhelinnumero minulle. Apuna ohjaajilla oli lähettämäni tiedote haasta-

teltaville (Liite 3.). Muokkasin Luhtaselan (2009, 151-152) laatimaa tiedotetta omaan tutkimukseeni soveltuvaksi. Saatuani asiakkaan puhelinnumeron soitin hänelle ja kerroin tutkimuksesta sekä siihen osallistumisen vapaaehtoisuudesta, minkä jälkeen sovimme haastatteluajan ja -paikan. Pyysin ohjaajia avustamaan haastattelupaikan etsimisessä. Haastattelutilaksi halusin häiriöttömän huoneen, jossa olisi pöytä ja kaksi tuolia.

Kaksi haastateltavaa tapasin työhuoneessa (omassa ja kollegan), kolmea asiakasta haastattelin kuntouttavan työtoiminnan hankkeen kahvihuoneessa (työajan jälkeen) ja yksi haastattelu tehtiin asiakkaan kotona. Huolehdin siitä, että haastateltavalla oli mahdollisimman leppoisa olo. Tavatessamme kättelin häntä rohkaisevasti hymyillen ja kiitin suostumuksesta tulla haastatteluun. Kerroin tutkimuksen taustasta ja tarkoituksesta sekä haastattelun tärkeydestä tutkimukselleni. Korostin haastattelun vapaaehtoisuutta ja luotamuksellisuutta. Pyysin haastateltavalta puumerkin tiedotteen lopussa olevaan suostumukseen. Ennen haastattelun alkua kerroin, että nauhoitan haastattelun puhelimella omaa työtä helpottaakseni sekä sen tarkkuutta ja luotettavuutta parantaakseni. Tarjosin mehua tai kahvia ja keksejä tilanteeseen liittyvän jäykkyyden ja jännityksen vähentämiseksi. Käytin tutustumiseen ja käynnistämiskeskusteluun keskimäärin 16 minuuttia haastateltavaa kohden.

Haastattelu on aina interventiivinen vuorovaikutussuhde (Mattus 2001, 29). Tietoisena siitä, että haastateltavani olivat olleet vaikeassa elämäntilanteessa ja olivat mahdollisesti edelleen heikosti voimaantuneita, tein kaikkeni, että en olisi ajattele mattomilla ilmaisuilla tai käytökselläni vaikuttanut negatiivisesti heidän osallisuuden tunteeseensa tai käyttänyt valtaa heihin. Tuin ja rohkaisin heitä elein, ilmein ja äänin jatkamaan. Iloitsin asiakkaiden onnistumisista. Olin vahvasti läsnä. Haastattelutilanteessa pyrin kaiken aikaa huomioimaan asiakkaiden mahdollisen pelon tai arkuuden sekä vahvistamaan heitä ihmisinä. Puhuin tavallisella arkikielelläni ja vältin vierasperäisiä tai teoreettisia ilmauksia.

Ennen ehkä kaikkein vaikeimman ajanjakson (ennen kuntouttavan työtoiminnan aloittamista) mieleen palauttamista pyysin heitä kuvaamaan tunnelmia hetkellä, jolloin he olivat aloittaneet työskentelyn työsuhteessa tai opiskelun oppilaitoksessa. Kysyin, olivatko he päässeet kaveriporukoihin, oliko heillä ollut kesälomaa, minkälaista työtä he tekevät ja muita arkisia asioita. Vasta sen jälkeen, kun juttu alkoi luistaa, siirryin varsinaiseen haastattelurunkoon ja kysymään tilanteesta ennen kuntouttavan työtoiminnan

aloittamista. Havaitsin, että asiakkaat puhuivat hiljempaa sanoja niellen ja jopa poispäin minusta kääntyen asioista, jotka olivat kokeneet erityisen vaikeiksi tai ahdistaviksi. Onnistumisista he kertoivat yleensä nopeammin, selkeämmin ja vapautuneemmalla äänellä.

Haastattelutilanteet olivat itselleni mutkattomia ja mukavan tunteen jättäneitä, jopa voimaannuttavia tilanteita. Kysyin kolmelta haastateltavalta palautetta saadakseni, miten he kokivat haastattelutilanteen. Haastattelu koettiin miellyttäväksi ja rennoksi tilanteeksi. Yksi haastateltavista purki tuntojaan seuraavasti:

”Rento, hyvää kahvia. ...mä kuulin eilen tästä ja mul oli oma mielenkiinto varattuna heti, kun mä kuulin, vau, jotakin kiinnostaa ... mun kokemukset. ... (haastattelutilanne) oli aito, ihan eri, kun vaikka niissä sosiaalisissa kanssakäymisissä, mitä on. Että mä halusin tulla, antaa itsestäni.”

Haastateltava koki arvostettavana sen, että nimenomaan asiakkaiden kokemukset ovat tässä tutkimuksessa tärkeitä.

”Se on tosi arvostettavaa.”

Haastateltavien profiilit

Jotta voidaan ymmärtää, millainen merkitys voimaantumisen tekijöillä on asiakkaiden elämän kannalta, on asiakkaita ja heidän elämäntilanteitaan sekä kuntouttavan työtoiminnan aikana tapahtunutta muutosta/voimaantumista jotenkin kuvattava lukijalle. Tässä tutkimuseettiset kysymykset nousevat ensisijaisen tärkeiksi. On mietittävä, miten kuvaaminen tapahtuu ilman, että haastateltavien anonymius vaarantuu. Jos kuvataan laajasti asiakkaan taustaa, työllistymisen esteiden problematiikkaa, siirtymistä kuntouttavaan työtoimintaan ja siitä eteenpäin ja vastaavia muuttujia, voidaan hänet etenkin pienellä paikkakunnalla tunnistaa. On huolehdittava siitä, että sekä satunnainen lukija että haastateltavan kanssa läheisesti tekemisissä ollut toimija ei saa selville, kenestä henkilöstä on kysymys. Edellä mainittuja muuttujia ei voi myöskään muokata tyystin toisenlaisiksi, sillä silloin kärsisi tutkimuksen totuudenmukaisuus. Haastateltavien yhdistäminen joidenkin kategorioiden (mielenterveys-, päihde- tms. problematiikan) alle taas kadottaisi sen ainutkertaisuuden, joka aineistossa nousi vahvasti esiin, ja vahvistaisi asiakkaan voimaantumista ehkäisevää kategorisointia.

Kuvaamisen ongelmat tiedostaen päätin yrittää säilyttää sekä aineiston rikkauden ja monipuolisuuden että huolehtia siitä, että haastateltavien tunnistamattomuus ei vaaran-

nu. Kuula & Tiitinen (2010) ovat todenneet, että anonymisointi tarkoittaa käytännössä sitä, että tunnistetiedot poistetaan tai karkeistetaan haastattelulitteroinnista (Kuula & Tiitinen 2010, 452-453). Suoria tunnistetietoja (nimi, yhteystiedot, syntymäaika) en kerännyt lainkaan ja epäsuorat tunnistetiedot (mm. asuinpaikkakunta, työpaikka, sukupuoli ja koulutustausta) säilytin raakatekstin litteraatiossa, mutta poistin tai karkeistin ne tutkimusraporttiin valitsemistani lainauksista. Karkeistuksessa ensinnäkin korvasin faktat epämääräisemmillä ilmauksilla ja poistin kokonaiskuvan muodostumisen kannalta merkityksettömät seikat. Haastateltavien fyysisestä sijainnista ei ole muuta jälkeä kuin, että he asuvat 83 000 asukkaan Kainuussa. Murre aiheutti minulle päänvaivaa. Haastateltavien joukossa oli sekä useita eri murrealueita edustavia että kirjakieltä käyttäviä henkilöitä. Myös Kainuun sisällä on erotettavissa murteen eri vivahteita. En halunnut poistaa tutkimuksen autenttisuutta muuntamalla lainaukset kirjakielelle, sillä silloin vaarana olisi ollut sisältöjen merkitysten muuttuminen alkuperäisestä ja mielenkiintoisten vivahteiden katoaminen. Ratkaisin ongelman sillä, että poimin tutkielmaani lainauksia, joista ei pysty päättämään ilmauksen tuottaneen henkilön aluetta tai henkilöllisyyttä. Merkittävin tunnistamattomuuden varmistamiseksi tekemäni toimenpide oli, että jätin tekstistä pois haastateltavien numerotunnisteet ja olen kuvannut tapaukset satumanvaraisessa järjestyksessä. Asiakastapaukset sekoittuvat tekstissä, eikä ole identifioidavissa, mikä tieto on keneltäkin peräisin. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat tunnistanevat asiakkaansa kuvauksen perusteella, mutta sillä ei ole suurta merkitystä. Hehän avustivat asiakkaiden valinnassa ja tiesivät, keitä tutkimukseen ohjautui. Annan haastateltaville tässä keksityt nimet korostaakseni heidän yksilöllisyyttään. Myös lukijan on mukavampi ajatella ”nimellistä” ihmistä kuin tasapaksua ”haastateltavaa”.

Anssi oli keskeyttänyt hallitsemattomasti opinnot. Hänellä oli elämänhallinnan ongelmia. Päivärytmi oli sekaisin ja oma-aloitteisuus puuttui. Kuntouttavaan työtoimintaan hän päätyi kavereiden houkuttelemana. Oltuaan noin vuoden kuntouttavassa työtoiminnassa hän aloitti ammattiin valmistavat opinnot ja valmistui ajallaan.

Jaakko jäi työttömäksi pitkän yhdellä työnantajalla tehdyn työhistorian jälkeen. Työ- ja elinkeinohallinnon toimenpiteisiin lähteminen ja uudelleen työllistyminen tuntuivat luonnostaan aralle ja sosiaalisia tilanteita pelkäävälle henkilölle mahdottomilta. Hakeutumista työkyvyttömyyseläkkeelle harkittiin. Muutaman vuoden työttömyyden jälkeen hän osallistui kuntouttavaan työtoimintaan puolen vuoden ajan, minkä aikana hän haki

töitä avoimilta työmarkkinoilta ja työllistyi toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen uudelle työnantajalle.

Nikon taustalla on lapsena alkanut laittomien päihteiden käyttö. Peruskoulun jälkeiset opinnot keskeytyivät. Enenevän päihteiden käytön seurauksena oli vaikeuksien kasautuminen, lasten huoltajuuden menetys ja vapausrangaistuskierre. Kuntouttavassa työtoiminnassa hän oli kaksi vuotta, jonka jälkeen hän työllistyi määräaikaiseen työsuhteeseen.

Tomi oli ollut työelämässä, mutta joutui työttömäksi useaksi vuodeksi. Hän kouluttautui uuteen ammattiin, mutta tunsikin valmistuttuaan epävarmuutta osaamisestaan. Hän kävi useissa työpaikkahaastatteluissa, mutta antoi käytöksellään ymmärtää, että ei ollut pätevä tarjottuihin tehtäviin. Sosiaalisten tilanteiden pelko syrjäytti kotiin ja vaikutti mielen-terveyden järkkymiseen. Hän siirtyi kuntouttavaan työtoimintaan pariksi vuodeksi työnantajalle, jonka palvelukseen hän myös työllistyi.

Juhalla oli ollut hyvin pitkä määräaikaisten osa-aikatöiden jakso. Kuntouttavaa työtoimintaa edelsi pitkä työttömyysjakso, jonka aikana hänen mielenterveytensä heikkeni merkittävästi. Suunnitelmissa oli muutto etelään työnhakuun. Kuntouttavassa työtoiminnassa hän oli vajaan vuoden, jonka jälkeen hän työllistyi pitkäaikaiseen työsuhteeseen.

Esko ei lähtenyt peruskoulun jälkeen opiskelemaan. Hän käytti runsaasti päihteitä usean vuoden ajan ja syrjäytyi kotiin. Sosiaalinen vuorovaikutus toisten ihmisten kanssa tuntui vaikealta ja mielenterveyden ongelmat pahenivat. Puolentoista vuoden kuntouttavan työtoiminnan jälkeen hän hakeutui ja pääsi koulutukseen, johon on tyytyväinen ja sitoutunut.

5.4 Aineiston analyysi

Pohdin, käytäntö työssäni teorialähtöistä vai teoriasidonnaista aineiston analyysiä. Lopulta aineisto ohjasi analyysitavan valinnassa, ja päädyin teoriasidonnaiseen/teoriaohjaavaan sisällönanalyysiin. Siinä teoria ohjaa tai auttaa analyysiä. Analyysistä on tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus, mutta aikaisemman tiedon merki-

tys ei ole teoriaa testaava, vaan uusia ajatusuria aukova. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96-97.)

Sisällönanalyysin toteutin Tuomen & Sarajärven (2009) esittämän kuvauksen mukaisesti (Tuomi & sarajärvi 2009, 92). Aluksi pohdin, mikä aineistossani vastaa tutkimuskysymykseen. Sitten koodasin aineiston. Nimesin haastateltavat numeroin (esimerkiksi H1). Litteroin haastattelut puhelimelta sana sanalta. Sen jälkeen etsin aineistosta tutkimuskysymykseen vastaavia ilmauksia, jotka alleviivasin. Valitsin analyysiyksiköksi sanan, lauseen ja lausuman. Poimin aineistosta analyysiyksiköitä kronologisessa järjestyksessä excel-taulukkoon säilyttäen haastateltavan numeron ja sivun, jolta ko. ilmaus löytyy (esimerkiksi H1/3). Ajattelin käytännön palvelevan mahdollista myöhempää tarvetta palata ilmauksen alkuperäiseen kontekstiin. Tässä koin teoriasidonnaisen analyysitavan tarjoavan teorialähtöistä aineiston analyysiä vapaamman etenemistavan. Analyysiyksiköiden poimimisen jälkeen ryhdyin pelkistämään ilmauksia ja annoin niiden sisältämille asioille yleisemmät nimet.

TAULUKKO 3. Esimerkki pelkistämisestä.

Alkuperäisilmaus haastattelusta	Pelkistetty ilmaus
"Siinä annettiin paljon vastuuta. Se oli elämässä ehkä siihen mennessä puuttunu. Huomattava määrä, että ei oltu kovin monta auktoriteettia vielä käyty läpi. "	Vastuun antaminen
"Ei ollut vastuuta semmoista. Se kasvoi se vastuu pikku hiljaa. "	
"Eipä siinä oikeestaan niinku montaa päivää menny, kun mun pistettiin sit siihe (luku) euron koneeseen, et rupeeppa ajamaan tätä."	

Teorialähtöisessä ja teoriasidonnaisessa sisällönanalyysissä käytetään valmista viitekehystä, jolloin analyysiä ohjaa aikaisempaan tietoon perustuva kehys, malli, tema tai käsitekartta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97-98; Kyngäs & Vanhanen 1999, 7). Oman analyysini kehysten/analyysirungon muodostin ristiintaulukoimalla Adamsin voimaantumisen tasot ja Siitosen esittämät voimaantumisen osaprosessit, jotka on esitelty luvussa 3. Aineistosta nousseet ja itse muotoilemani yleisemmät ilmaukset ryhmittelin tähän

analyysirunkoon. Kokosin kustakin haastattelusta poimimani tutkimuskysymyksen kanalta merkitykselliset asiat omaan taulukkoon. Näin kullekin haastateltavalle muodostui oma taulukko voimaantumisen osatekijöistä.

Valmista analyysirunkoa käytettäessä voi käydä niin, että kaikki merkitykselliset asiat eivät ole luokitusrunon mukaisia, jolloin niille voidaan muodostaa oma luokka (Kynäs & Vanhanen 1999, 8). Kokosin tällaiset analyysirunon ulkopuolelle jääneet asiat yhteen ja annoin niille nimeksi ”mahdollistava toiminta”. Myöhemmin korjasin nimeä ”muut voimaantumista mahdollistavat ja estävät tekijät”, sillä aineistosta nousi myös yksi voimaantumista estävä tekijä.

TAULUKKO 4. Esimerkki ristiintaulukoinnista.

Voimaantumisen taso	Voimaantumisen päämäärät: toivotut tulevaisuuden tilat, vapaus, arvot (2 kpl)	Kykyuskomukset: minäkäsitys, itseluottamus, tehokuususkomukset, vastuu (2 kpl)	Kontekstiuskomukset: hyväksyntä, arvostus, luottamus, kunnioitus, turvallinen ilmapiiri, toiminnanvapaus, autenttisuus (6 kpl)	Emootiot: säätelevä ja energisoiva toiminta, positiivinen lataus, toiveikkaus, onnistuminen/ epäonnistuminen, eettisyys (6 kpl)
Minä itse (9 kpl)	H1/5 parempi toimeentulo	H1/5 sosiaalisten taitojen parantuminen		H1/3 oma motivaatio
	H1/5 kuntoutuminen tärkeintä, raha sivuseikka	H1/8 sosiaalisten taitojen parantuminen		H1/4 kokeileminen, ei hävittävää
				H1/5 onnistumisen kokemukset
				H1/5 hyvinvoinnin lisääntyminen
				H1/6 oman aktiivisuuden lisääntyminen
Henkilöiden välinen vuorovaikutus			H1/3 monenkeskiset keskustelut työvoimatoimistossa, dialogi	H1/6 ohjaajan positiivinen vaikutus

(7 kpl)				
			H1/3 dialogi	
			H1/3 ohjaajan aktiivisuus työpaikan etsijänä ja hakemaan kehottajana	
			H1/4 ohjaajan ja viranomaisen välillä ei juurikaan eroa	
			H1/6 käytännön työnhaun ja työpaikkahaastattelujen harjoituksia	
			H1/7 työpaikkojen etsintä	
Ryhmä				
Organisaatio				
Yhteisö				

Tämä analyysin vaihe oli erityisen vaativa. Jokaisen analyysiyksikön osalta oli pohdittava, mille voimaantumisen tasolle ja voimaantumisen osaprosessin alueelle se kuuluu. Tason paikallistaminen oli yleensä helppoa. Haastateltava puhui joko itsestään, omasta ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan (ja joissakin tapauksissa työnjohtajan) välisestä toiminnasta tai ryhmän (työyhteisön) toiminnasta. Organisaation tason voimaantumiseen liittyi yksi ilmaus. Yhteisön tason voimaantumisesta puhui kaksi haastateltavaa (yhteensä viisi ilmausta). Analyysiyksikköjen asettaminen voimaantumisen eri osaprosessien alle edellytti enemmän tulkintaa. Epäselvissä tapauksissa tarkastelin pelkistettyä ilmausta alkuperäisen analyysiyksikön rinnalla ja joissakin tapauksissa palasin raakaan haastattelutekstiin, josta hain kontekstin tukea tulkinnalleni. Näin ollen sama pelkistetty ilmaus esimerkiksi ”oma motivaatio” saattoi paikantua sekä emotioliuokan että kykyuskomusluokan alle. Ristiintaulukoinnin jälkeen laskin, kuinka monta ilmausta kullekin

haastateltavalle kertyi riviä ja saraketta kohden. Vertailin haastateltavien taulukoita keskenään löytääkseni sekä yhteisiä voimaantumisen tekijöitä että tekijöitä, jotka eroavat merkittävästi toisista. Tällä tavoin hain myös otsikointia, jonka alla analysoida ja esitellä tuloksia tässä tutkielmassa. Lopulta päädyin otsikoimaan tulosluvun alaluvut voimaantumisen osaprosesseittain.

5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Eettiset kysymykset korostuvat laadullisessa tutkimuksessa. Mitä avoimempaa tiedonkeruumenetelmää käytetään, sitä vaikeampaa on ennakoida tutkimusasetelman eettisiä ongelmia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 125.) Eettisyys liittyy tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikriteereihin, ja tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus on yksi hyvän tutkimuksen kriteeri (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127, 140). Eettisesti hyvä ja uskottava tutkimus edellyttää hyvän tieteellisen käytännön sekä tieteellisen toiminnan periaatteiden (universaalisuus, yhteisöllisyys, puolueettomuus ja järjestelmällinen epäily) noudattamista (Hirsjärvi ym. 2007, 21-23; Tuomi & Sarajärvi 2009, 132). Suhtautumiseni etiikkaan kuuluu ääripäähän, jonka mukaan kaikki tutkimuksessa tehdyt valinnat ovat moraalisia valintoja (Tuomi & Sarajärvi 2009, 128). Peilaan tutkimustani Butlerin (2002) esittämään kansainväliseen sosiaalityön tutkimuksen eettiseen koodistoon, joka ei ole tieteellisen yhteisön ja käytännön työntekijöiden koettelema normisto, vaan sarja eettisiä pohdintoja (Butler 2002, 245). Eettiset koodistot ovat konteksti- ja tilannesidonnaisia, minä vuoksi niitä on tarkasteltava suhteessa tutkimuskontekstiin (Butler 2002, 240). Tämän tutkimuksen paikallista kontekstia on kuvattu luvussa 5.2.

Tutkijalla on moraalinen vastuu työstään kaikissa tutkimusprosessin vaiheissa. Tutkimuksen on tuettava käytännön sosiaalityön päämääriä ja arvoja sekä pyrittävä voimaantuttamaan asiakkaita ja edistämään heidän hyvinvointiaan. (Butler 2002, 245.) Tällä tutkimuksella pyrin välillisesti vaikuttamaan työttömien ja syrjäytymässä olevien sosiaalityön asiakkaiden elämään. Yhteiskunnallisena tavoitteena on tutkimustiedon kerääminen palvelujen kehittämistä varten. Haastattelutilanteissa tuin haastateltujen henkilöiden voimaantumista arvostamalla heidän kokemuksiaan ja iloitsemalla heidän edistymisestään.

”...on se hyvä huomata, että tässä elämässä nimenomaan sitkeys ja uutteruus ja tällainen vastuuntunto palkitaan.”

Tutkimukseni eettinen haaste liittyy aiheen valintaan. Olen ollut suunnittelemassa ja käynnistämässä Kainuun kuntouttavan työtoiminnan kehittämishanketta, jonka asiakkaiden kokemuksia tutkin. Vaarantaako kytkös tutkimuksen puolueettomuuden? Olisiko minun ollut pitädyttävä tästä tutkimusaiheesta? Laadullisessa tutkimuksessa myönnetään, että tiedonantajan kertomus väistämättä suodattuu tutkijan oman viitekehyksen läpi, koska hän on tutkimusasetelman luoja ja tulkitsija (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135-136). Koskaan ei voi varmuudella sanoa, että tutkimus olisi täysin luotettava ja puolueeton. Tärkeää on, että olen tiedostanut oman viitekehykseni ja pohtinut kysymystä kaikissa tutkimusprosessin vaiheissa. Mikään taho ei ole esittänyt minulle työtä koskevia odotuksia tai painostanut minua tuottamaan tietynlaisia tuloksia. En ole myöskään saanut mitään rahoitusta tai muuta etua tutkimusaiheeni valintaan liittyen (ks. Hirsjärvi 2007, 27). Uskon, että aiempi kiinnostukseni aiheeseen ja sitä koskeva taustatieto on ollut tutkimukselle hyödyksi.

Aiheen valinnassa yhteiskunnallisen merkityksen huomioiminen on ongelmallista (Hirsjärvi ym. 2007, 25). Väitöskirjaa alemmista ihmistieteisiin liittyvistä opinnäytteistä harvemmalla kuin yhdellä sadasta on tieteellistä merkitystä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Kainuussa oli tutkimusaihetta miettiessäni 780 pitkäaikaistyötöntä ja 3046 rakennetyöttömiin lukeutuvaa henkilöä (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Kainuun tilannekatsaus 31.1.2011). Koko maan pitkäaikaistyöttömien lukumäärä oli samaan aikaan 58 706 (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Keski-Suomen työllisyyskatsaus 31.1.2011). Tutkimuksella on mielestäni merkitystä, jos se tuottaa tietoa näiden ihmisten auttamisen keinoista. Laadulliseen tutkimukseen on varattava riittävästi aikaa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 141-142). Aloin valmistella tutkielmaa tammikuussa 2011 ja jätin sen tarkastettavaksi syksyllä 2012. Työtä olen tehnyt vaihtelevalla intensiteetillä ansio-työn, perheen ja muiden opintoihin liittyvien tehtävien vaatiessa oman aikansa.

Palvelujärjestelmän pirstaleisuuden on todettu vähentävän heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden oikeusturvaa. Heikoimmassa asemassa olevien ihmisten terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtiminen vähentää myös kasvavia terveyseroja. Tutkimukseni vastaa eettiseen periaatteeseen, jonka pyrkimyksenä on työskennellä voimaantumattomien ryhmien, asiakkaiden ja yhteisöjen kanssa ja edistää heidän ih-

misoikeuksiensa ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumista (Butler 2002, 245). Tutkimusraporttiin on mahdollista tutustua verkossa, ja jaan sitä niille tahoille, joille siitä voi olla hyötyä (Kainuun maakunta -kuntayhtymän tutkimus-, kehittämis- ja suunnitteluyksikkö sekä sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta, Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos sekä sosiaali- ja terveysministeriön työelämäosallisuustyöryhmä).

Butlerin esittämä koodisto edellyttää tutkimustulosten huolellista, täydellistä ja vääristelemätöntä raportointia ja kaikkien tuloksiin ja aineiston tulkintaan vaikuttaneiden seikkojen huomiointia. Tutkijan velvollisuutena on kertoa tuloksista myös tahoille, joiden kannalta tulokset ovat epäsuotuisat. (Butler 2002, 246.) Tutkijan työtä periaate helpottaa, kun ei tarvitse pohtia epäsuotuisien tulosten julkistamista ja niiden mahdollisia vaikutuksia henkilö- tai muihin suhteisiin. Mielestäni vaikeisiin asioihin ei voida puuttua nostamatta epäkohtia esille. Epäkohtien tunnustaminen mahdollistaa vaikuttavan kehittämistyön.

Hyvään tieteelliseen käytäntöön liittyy muiden tutkijoiden työn ja saavutusten huomioon ottaminen asianmukaisella tavalla (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132; Butler 2002, 247). Tiede on tiedeyhteisössä harjoitettavaa sosiaalista toimintaa (Niiniluoto 2003, 294). Yhteisöllisyyttä koin tutkielmaseminaarissa, jossa ohjaajien ja opiskelijoiden kanssa keskustelimme tutkimustyöhön liittyvistä valinnoista ja arvioimme niitä.

Sosiaalityön tutkijan on tehtävä kaikki tarpeellinen varmistaakseen, että hänen työnsä käsittely tiedotusvälineissä ei sisällä mitään palvelunkäyttäjiä epäsuotuisasti stereotipoivia, arvoa alentavia tai vahingoittavia ilmaisuja ja että tutkimustuloksia ei käytetä väärin (Butler 2002, 246-247). Tutkijan vastuu ei siis pääty tutkimusraportin julkaisemiseen, vaan sen sisällön ”elämistä” on vartioitava tämän jälkeenkin. Käytännössä vaatimusta on vaikea noudattaa, koska kaikki työn hyödyntämiseen liittyvä ei välttämättä tule tutkijan tietoon. Tieteen asemaan verkossa (World Wide Web) sisältyykin monia tietosuoja- ja tekijänoikeuksien ongelmia (Niiniluoto 2003, 201). Esimerkiksi lehtitikkeliin on kuitenkin mahdollisuus pyytää tarvittaessa oikaisua.

Sosiaalityön tutkimuksen eettinen koodisto edellyttää, että tutkija on kykenevä toteuttamaan tutkimuksen sosiaalitieteiden korkeimpien standardien mukaisesti oman osaamisensa rajoitukset tunnistaen (Butler 2002, 246). Opinnäytetyössä voi tehdä kokemattomuuttaan merkittäviä virheitä, varsinkin tutkittavien asiakkaiden kannalta. Oh-

jaajien neuvot ja tuki ovat erityisen tärkeitä eettisyyden näkökulmasta. Tutkimusvaiheesta toiseen edetään vasta, kun siihen on riittävä valmius. Esimerkiksi aineiston keräämistä edelsivät perusteelliset alkuvalmistelut (tutkimuslupa, haastattelurunko). Kysymistä haastateltavien kohtaamiseen edesauttoivat erilaiset metodikurssit, kokemukset aikaisemmista haastattelutilanteista sekä tutustuminen alan kirjallisuuteen.

Tutkimuksellani ei ole ollut kielteisiä vaikutuksia palvelujen käyttäjille yleisellä eikä yksityisellä tasolla. Erityisesti haavoittuvassa tilanteessa olevia asiakkaita on suojeltava fyysisiltä ja henkisiltä vahingoilta, epämukavuudelta, vaaroilta ja arjen rutiinien katkeamisilta sekä yksityisyyden suojan loukkauksilta (Butler 2002, 245-246). Valmistelin huolellisesti tilanteet, joissa olin yhteydessä haastateltaviin, mitä korostin myös haastateltavat valinneille kuntouttavan työtoiminnan ohjaajille. Olen kuvannut tätä prosessia luvun 5.3 kohdassa ”alkuvalmistelut ja haastattelujen toteutuminen”. Yksi ohjaaja oli keskustellut asiakkaan kanssa hänen jaksamisestaan osallistua tutkimukseen kriisitilanteessa. Haastattelutilanteessa varmistin, ettei haastattelu ollut pahentanut haastateltavan tilannetta. Tutkimukseen ei ole liittynyt minkäänlaista syrjintää iän, sukupuolen, yhteiskuntaluokan, etnisen taustan, uskonnon, seksuaalisen suuntautuneisuuden, toimintakyvttömyyden, terveyden, siviilisäädyn, perheen tai vanhemmuuden perusteella (ks. Butler 2002, 245). Luetelluilla ominaisuuksilla ei ole tämän tutkimuksen kannalta merkitystä.

Lähtökohtana on ollut ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen (ks. Hirsjärvi ym. 2007, 25). Haastateltavien kanssa läpi käymässämme tiedotteessa korostetaan tietojen luottamuksellisuutta kaikissa tutkimuksen vaiheissa raportointi mukaan lukien. Anonymiteetin varmistamiseen liittyviä haasteita olen kuvannut edellä luvun 5.3 kohdassa ”haastateltavien profiilit”. Haastatteluun osallistuminen ei ole vaikuttanut kuntouttavan työtoiminnan tai haastateltavan muihin palvelujärjestelmän asiakkuuksiin, koska tutkimusraportin tekstistä on poistettu tai karkeistettu (ks. Kuula & Tiitinen 2010, 452-453) tunnistetiedot. Haastateltavien asiakassuhteet kuntouttavassa työtoiminnassa olivat yhtä lukuun ottamatta päättyneet. Tutkimuksen aikana tuotetun tiedon on oltava luottamuksellista paitsi, jos tutkimukseen osallistujan kanssa on asiasta etukäteen sovittu tai mikäli laissa toisin säädetään (Butler 2002, 246).

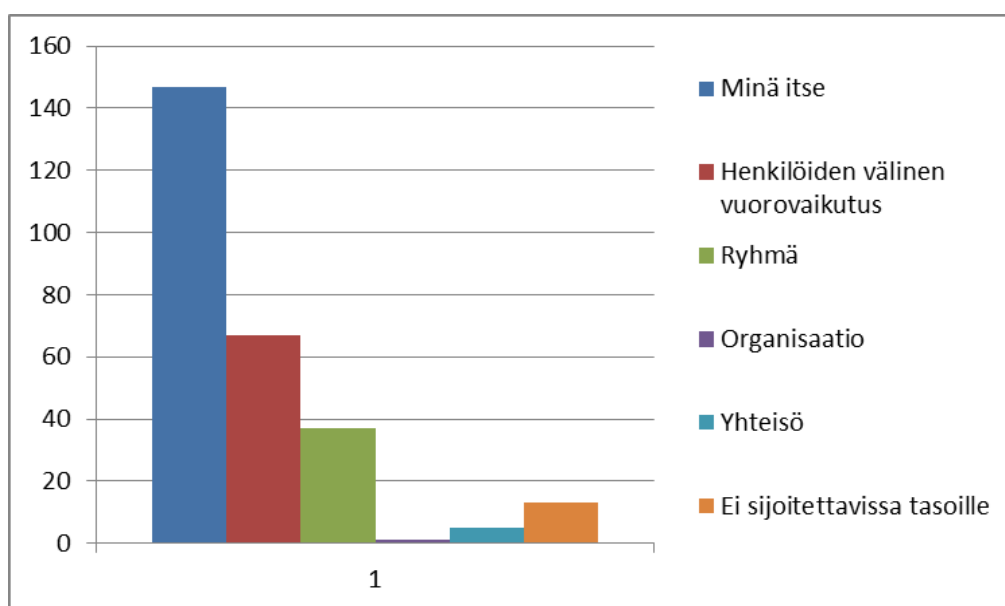
Hirsjärvi ym. (2007) ovat käyttäneet ilmaisua ”asiaan perehtyneesti annettu suostumus”, mikä tarkoittaa, että tutkimushenkilölle kerrotaan kaikki näkökohdat siitä, mitä tulee

tapahtumaan tai mitä saattaa tapahtua tutkimuksen kuluessa. Henkilön on kyettävä ymmärtämään annettu informaatio ja oltava pätevä rationaalsiin ja kypsiin arviointeihin. Tutkimukseen suostumisen tulee olla vapaaehtoinen eikä siihen saa millään tavoin pakottaa. (Hirsjärvi ym. 2007, 25.) Tutkimukseen osallistumisen on perustuttava avoimesti annettuun, informoituun ja yleisesti hyväksyttyyn tutkimuksen sisältöön, mikä on varmistettava käyttämällä tutkimuskohteelle ymmärrettävää kieltä ja avaamalla huolellisesti ja riittävästi tutkimuksen tarkoitusta ja siinä noudatettavia käytännön toimenpiteitä (Butler 2002, 246). Haastateltaville kerrottiin tiedotteessa ja henkilökohtaisesti tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja mahdollisuudesta keskeyttää osallistuminen missä vaiheessa tahansa. Kaikki haastateltavat ymmärsivät tutkimuksen tarkoituksen ja merkityksen sekä oman osallisuutensa siinä. Käytin keskustellessamme arkikieltä ja vältin vierasperäisiä sanoja sekä vaikeita termejä. Esimerkiksi osallisuuden käsitteen tarkensin mahdollisuuksiksi vaikuttaa omaan elämään, ja tarpeen mukaan keskustelimme käsitteen sisällöstä varmistuakseni, että puhumme samasta asiasta. Haastateltavat olivat kiinnostuneita tutkimuksesta, ja pyydän kuntouttavan työtoiminnan ohjaajia välittämään sen haastateltaville. Heillä on oikeus tietää, millainen on tutkimuksen lopputulos, ovathan he antaneet minulle työni kannalta tärkeimmän – asiakkaiden ”äänen”.

Tutkimussuunnitelmaa laatiessani en ajatellut aineiston mahdollista jatkokäyttöä, mikä olisi tutkimuksen eettisyyden kannalta ollut toivottavaa (Suomen Akatemia 2009). En myöskään kysynyt haastateltavilta lupaa aineiston jatkokäyttöön. Luottamuksellisuus tutkimusaineiston yhteydessä tarkoittaa, että aineistoa käytetään, käsitellään ja säilytetään siten, kuin tutkittavalle on luvattu (Kuula & Tiitinen 2010, 450). Jatkokäyttö edellyttäisi lupaa haastatelluilta henkilöiltä, minkä hankkiminen olisi vaikeaa, koska en kerännyt heidän suoria tunnistetietojaan (nimi, tarkat yhteystiedot ja syntymäaika) (ks. Kuula & Tiitinen 2010, 452). Aineistoa säilytän salasanalla suojatulla henkilökohtaisella tietokoneellani. Tulosteet litteroiduista haastatteluista ja muut työtiedostot tuhoan, kun tutkielmani on hyväksytty.

6 VOIMAANTUMISEN TAUSTALLA OLEVIA TEKIJÖITÄ

Olen alla kuvannut kahteen pylväsdiagrammiin voimaantumisen tekijöihin liittyviä ilmaisuja, joita oli kaikkiaan 271. Ensimmäisestä diagrammista (Kuvio 9.) näkyy ilmaisujen lukumäärä voimaantumisen tasoittain esitettynä eli minkä verran haastateltavien ilmaisuja sijoittui ristiintaulukoinnissa eri voimaantumisen tasoille (minä itse, henkilöiden välinen vuorovaikutus, ryhmä, organisaatio ja yhteisö.)

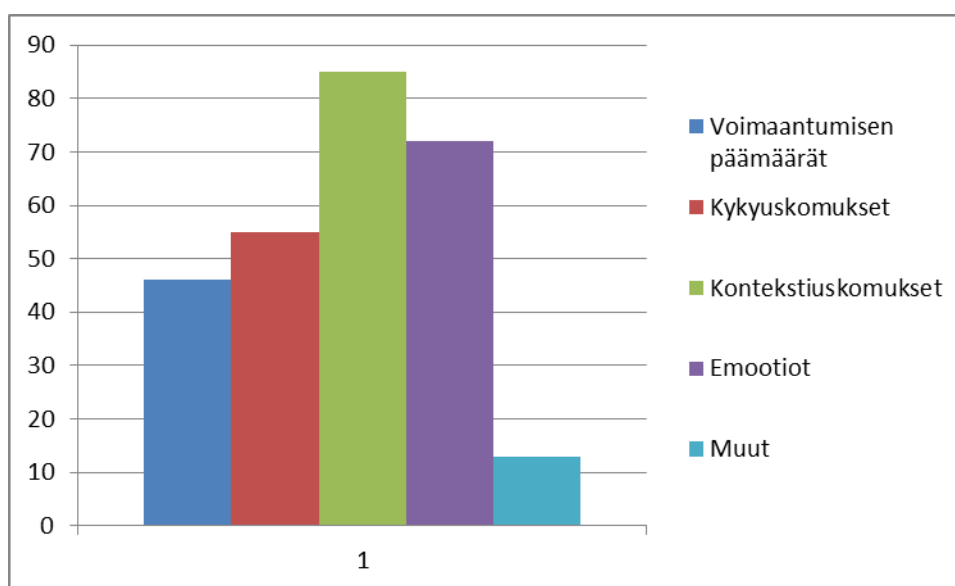


KUVIO 9. Ilmaisujen määrä voimaantumisen tasoittain.

Eniten ilmaisuja (147) sijoittui minä itse -tasolle. Henkilöiden väliseen vuorovaikutukseen liittyi 67 ja ryhmän tason voimaantumiseen 37 ilmaisua. Henkilöiden ja ryhmän tason ilmaukset liittyvät selkeimmin kuntoutujan ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan sekä työtoimintapaikan yhteyteen. Organisaatiotason ilmauksia haastatteluissa esiintyi ainoastaan yksi ja yhteisön tason ilmauksia viisi. Voimaantumisen tasoille en voinut sijoittaa 13 ilmaisua, jotka esitetään alla alaluvussa ”Muut voimaantumista mahdollistavat ja estävät tekijät”. Nämä tekijät jäivät alkuperäisen luokittelurungon ulkopuolelle.

Ilmaisujen jakaantuminen eri tasoille noudattaa voimaantumisen teoriaa, jonka mukaan vasta itse-voimaantumisen jälkeen voimaantuminen muilla tasoilla on mahdollista

(Adams 1996, 55). Jokainen haastateltava esitti eniten minä itse -tason ilmaisuja. Viidellä henkilöllä oli seuraavaksi eniten ilmaisuja henkilöiden välisen vuorovaikutuksen tasolla. Yksi henkilö teki tässä suhteessa poikkeuksen. Hänen ilmauksistaan 13 sijoittui ryhmän tasolle, kun taas henkilöiden vuorovaikutuksen tasolle sijoittuneet ilmaukset tulivat vasta kolmanneksi lukuisimpina (11 kpl). Tämän työn kannalta on mielenkiintoisempaa tarkastella, miten haastatteluista poimitut ilmaisut sijoittuivat voimaantumisen osaprosessien alle (Kuvio 10.).



KUVIO 10. Ilmaisujen määrä voimaantumisen osaprosesseittain.

Kuviossa on merkille pantavaa, että ilmaisut jakaantuivat ristiintaulukoitaessa voimaantumisen osaprosessien mukaisesti määrällisesti tasaisemmin kuin voimaantumisen tasojen mukaan. Tulos kuvastaa kaikkien osaprosessien olevan tärkeitä kuntoutujan voimaantumisprosessissa. Sarakkeessa ”muut” on kuvattu muita voimaantumisen mahdollistavia ja estäviä tekijöitä, jotka eivät ole alkuperäisen luokitusrunon mukaisia. Kun vertaillaan eri ilmausten osaprosesseittain sijoittumisessa olevia yhtäläisyyksiä ja eroja, voidaan todeta, että kolmella haastateltavalla oli eniten ilmauksia kontekstiuskomusten alueella. Yhden haastateltavan ilmauksia sijoittui yhtä paljon kontekstiuskomuksiin ja emootioihin. Kahden haastateltavan ilmaukset jakaantuivat siten, että toisella kykyuskomuksiin liittyvät ilmaukset olivat lukuisimpia ja toisen haastateltavan esittämistä voimaantumisen tekijöistä lukumääräisesti eniten sijoittui voimaantumisen päämäärien alueelle.

Esitän tutkimustulokset taulukon 10 mukaisessa järjestyksessä siten, että ensimmäisenä käsittelen haastateltavien esittämiä kontekstiuskomuksiin liittyviä voimaantumisen tekijöitä, sen jälkeen emootioita, kykyuskomuksia sekä voimaantumisen päämääriä. Alkuvaiheessa analysoin haastatteluissa nousseita palveluohjaajien ja viranomaisten välisiin eroihin liittyviä ilmaisuja erillisenä ilmaisujen ryhmänä, mutta myöhemmässä analyysissä vaiheessa totesin niiden kuuluvan myös kontekstiuskomuksiin liittyviin voimaantumisen tekijöihin. Sekä ohjaajien että viranomaisten tulkitsin olevan osa kuntoutujien voimaantumisen kontekstia, minkä vuoksi käsittelen nämä erot kontekstiuskomusten yhteydessä. Lopuksi esittelen ”muu voimaantumisen mahdollistava ja estävä toiminta” -otsikon alla olevat ilmaukset (13), jotka eivät ”sopineet” voimaantumisen premissien mukaiseen luokittelurunkoon.

6.1 Kontekstiuskomuksiin liittyvät voimaantumisen tekijät

Kontekstiuskomuksiin liittyvät tekijät nousivat aineistossani haastateltujen useimmin esittämiksi voimaantumisen tekijöiksi. Niihin liittyviä ilmauksia löytyi aineistosta 85. Kontekstiuskomuksiin Siitonen (1999) lukee hyväksynnän, arvostuksen, luottamuksen, kunnioituksen, ilmapiirin, toiminnanvapauden, autenttisuuden ja yhteistoiminnan (Siitonen 1999, 142-151). Kaikki luetellut ominaisuudet löytyvät keräämästäni aineistosta.

Toiminnanvapaus ja suvaitsevainen ilmapiiri

Kysymyksillä ”Miten koit aktivointisuunnitelman laatimisen?”, ”Millainen mahdollisuus sinulla oli vaikuttaa suunnitelman sisältöön?” ja ”Millä mielellä aloitit kuntouttavan työtoiminnan?” halusin selvittää asiakkaan vaikutusmahdollisuutta työpaikan valintaan ja työtehtävien sisältöön sekä hänen motivaatiotaan lähteä kuntouttavaan työtoimintaan. Kaikki haastateltavat kokivat saaneensa äänensä kuuluville aktivointisuunnitelmaa laadittaessa. Viranomaiset olivat tarjonneet eri vaihtoehtoja ja asiakkaalla oli ollut aito mahdollisuus vaikuttaa suunnitelman sisältöön.

”Kyllähän ne kirjoitti suurin piirtein sen, sitä mitä ne ehotteli, minä sitten muokkasin vähän alaspäin niitä vaatimuksia siinä.”

”... keskusteltiin ihan niistä mahdollisuuksista just, että mitä on tarjolla.”

Kuntouttavaan työtoimintaan lähteminen ei ollut kaikille helppoa, joillekin jopa vastentahtoista, mutta kukaan ei ole jälkikäteen ollut pahoillaan toiminnan aloittamisesta. Haastateltavat pitivät hyvänä käytäntönä, että sijoituspaikkaan käydään tutustumassa ennen paikan valintaa. Osalla haastatelluista sijoituspaikasta saatu myönteinen ensivaikutelma ratkaisi kuntouttavassa työtoiminnassa aloittamisen.

”Ei kaduta yhtään, että lähin siihen mukkaan, vaikka se tuntui silloin vaikealta lähteä. ... totta kai se jännitti eka kerta, mutta ei, siitä tuli ihan sitten rutiinijuttu.”

”... ohjaaja soitti, että olis paikka sinne ja minä sanoin heti kätelyssä, että minä en halua sinne. Mut se sanoi, jos käytäis kuitenkin kahtoon sitä paikkaa ... Minä että no, pittää käyä. Siinä vaiheessa tuntu, että ei oo paljon vaikutusmahollisuutta ... että on vähän niinku toisen sanelun alla olin. ... Vastaanotto oli ihan miellyttävä että pistin merkille, että ilahtuivat siitä. Totta kai se tuntui hyvälle. ... jäi mieleen se, että olipa miellyttävä ihminen. Se oli varmasti se ratkaiseva.”

Kaikki haastateltavat saivat valita itse kuntouttavan työtoiminnan sijoituspaikan, minkä yksi haastatelluista nosti keskeiseksi voimaantumisen tekijäksi. Kuntouttavan työtoiminnan sijoituspaikkaan määräämistä viranomaisen toimesta ei sen sijaan nähdä hyvänä vaihtoehtona asiakkaalle.

”... ku haetaan sitä kuntouttavaa työtoimintaa, niin se menee jo siinä mieles oikein, et on useita paikkoja hallussa, et käydään ensin kattomas, sit vähän muhitetaan ja mietitään. Ettei se lähe sillai, et sä meet nyt sinne ja oli hyvä tai huono, niin katotaan. Et siinäkin suhteessa tää on niinku lähes täysi määräysvalta, et ... mennään asiakkaan halujen mukaan.”

Haastateltujen kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kokemukset todentavat tutkimustuloksia, joiden perusteella aito mahdollisuus vaikuttaa omaa elämää koskeviin asioihin, kuten työpaikkaan ja työtehtäviin palveluja suunniteltaessa, lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta ja vahvistaa asiakkaan sitoutumista toimintaan (Luhtasela 2009, 130). Tärkeäksi koettiin kuntoutujan valinnanvapaus myös kuntouttavan työtoiminnan aikana, kuten mahdollisuus valita keskustelun aiheita.

”... se (moniammatillinen auttajajoukko) anto mulle varaa valita, mistä me puhutaan ... ja siellä tapahtu se suurin kasvu ehkä, kun mä näin ne mahdollisuudet.”

Kuntouttavan työtoiminnan nähtiin tarjoavan suvaitsevaisen ilmapiirin ja antavan mahdollisuuksia harjoitella erilaisia työtehtäviä ilman epäonnistumisen pelkoa.

”... ku annetaan mahdollisuuksii ja luodaan sellanen ilmapiiri, et niinku lapselleki täytyy opettaa, et sul on varaa epäonnistuu. Et se ei oo mikään kauhee juttu. Et harjotellaan, se rupee sit jos-sain käymään, koska siin ei oo niit ulkopuolisii paineit ...”

Myönteisen ilmapiirin kokeminen voi alkaa jo aktivointikeskustelusta, jos kuntoutuja kokee, että toimijat ovat valmistelleet hänen siirtymisensä kuntouttavaan työtoimintaan huolella.

”...jäi positiivinen kuva siitä keskustelusta, että kaikki oli taval-laan valmiina mulle, koska löyty sellainen paikka.”

Tunne tarpeellisuudesta ja tasa-arvoisuudesta, arvostuksen ja luottamuksen saaminen

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle on voimaannuttavaa tuntea itsensä tarpeelliseksi työyhteisössä. Ei tunnu hyvältä päästä töihin siksi, että on vajaakuntoinen tai työtön, vaan tärkeää on, että työpanosta oikeasti tarvitaan.

”Minut työllistettiin ihan sen takia, kun tarvittiin eikä minun oman tilanteeni takia mitään tukityöllistämistä. Ihan oikeesti. Se tuntuu jo sinänsä hyvältä.”

Voimaannuttavaksi koettiin työnantajan luottamus kuntoutujaan. Haastateltava kertoi innolla, että työnantaja luotti hänen käyttöönsä kalliit koneet ja antoi opetella uusia vaativampia työtehtäviä.

”... eipä siinä oikeestaan niinku montaa päivää menny, kun mun pistettiin sit siihe (luku) euron koneeseen, et rupeeppa ajamaan tätä. ... sit ne huomaskin, et tää on ihan hyvä tyyppi, et opetaan sille muitaki hommi.”

Myös luottamuksen saaminen muilta työntekijöiltä nostaa kuntoutujan omanarvontunnetta. Yksi haastateltava oli aiheesta kertoessaan erityisen innoissaan ja ylpeä tekemästään työstä.

”.. alko hommat sujumaan meillä erinomaisesti ja saatiin luottamusta ... (ammattinimike) hoitajat tulee meiltä kysymään ..., että mitenkä tehään tämä. Siis ammatti-ihmiset tullee kysymään meiltä.”

Kolme haastateltavaa nosti esiin työn arvostuksen keskeisen merkityksen. Yhdellä oman työn arvostus kasvoi, kun hän huomasi kykenevänsä samaan työpanokseen kuin muutkin työntekijät. Työmarkkinatuki ja ylläpitokorvaus eivät tuntuneet enää oikeudenmukaiselta korvaukselta työstä.

”... tein samaa työtä kuin toiset ja sain työmarkkinatuen ja ylläpitokorvauksen. Ja sitten, kun ruvettiin jo puhumaan seitsemästä tunnista samalla rahalla kuin saa neljästä tunnista, mä rupesin siitä napisemaan, että ku se alako mennä jo mulla ... vähän niinku yli.”

Yksi haastateltava piti ratkaisevan tärkeänä, että työyhteisön vakituiset työntekijät kohtelevat kuntoutujia vertaisinaan ja että kuntoutujien ihmisarvoa kunnioitetaan.

”... tärkeätä, että he kokevat, että he ei oo mittään pohjasakkaa, että he on samalla tavalla näitten muitten, vakituisten työntekijöiden kans ... Se ihmisarvo nostetaan sinne samalle tasolle, kun vakituisetkin työntekijätkin samassa paikassa, niin se varmasti ratkasee aika paljon siinä.”

Merkityksellistä oli myös muiden työntekijöiden antama kollegiaalinen tuki. Työtoverit tukivat kuntoutujaa, kun oli pelkona, että kuntouttavan työtoiminnan suhdetta ei olisi jatkettu.

”...kyllä me sanottiin siellä työmaallakin, että ei me olla heitto-pusseja ...”

Kollegiaalinen tuki ilmeni työpaikalla myös käytännön apuna ja neuvomisena, mitä haastateltava arvosti ja mitä hän haluaa puolestaan tulevaisuudessa jakaa uusille työntekijöille.

”Mulla on niin hyvät, mentoreiksi sanon niitä semmoisia vanhoja työntekijöitä, jotka näki minussa sitä potentiaalia kuitenkin, otti mukkaansa ja selitti. ... aina on neuvottu ja aina on tultu mukaan ja aina on autettu, että siinä mielessä ihanteellista kyllä, että pitää ite neuvoa uusia sitten.”

Voimaantumiselle otollisia olosuhteita voidaan luoda monin eri keinoin. Yhdessä työtoimintapaikassa oli sovittu, että kuntoutuja sai aluksi tehdä työtä tutun työntekijän työparina, mikä auttoi sopeutumisessa työyhteisöön.

”...tuttu ihminen ... auttoi sopeutumaan ... sain ensimmäiset kolme viikkoa olla hänen kanssaan joka päivä. He olivat sopi-

neet sen asian sillä tavalla. Se paljon edesauttoi minun oloutumista siihen työyksikköön, yhteisöön."

Monissa tutkimuksissa on noussut esille tarve kehittää kuntoutujien osallisuutta työyhteisöissä (ks. Kinnunen & Äijälä 2012, 75; Tammelin 2010, 70-71). Tämän tutkimuksen aineiston valossa näyttää siltä, että huomion kiinnittäminen kuntoutujien osallisuuden lisäämiseen työyhteisössä edesauttaa heidän voimaantumistaan. ”Voimaantuminen tapahtuu luontevimmin sellaisessa sosiaalisessa kontekstissa, jossa ihminen kokee ilmapiiirin turvallisiksi, itsensä hyväksytyksi ja asemansa tasa-arvoiseksi” (Siitonen 1999, 161-165.). Sen vuoksi olisi tärkeää tukea työtoimintapaikkoja voimaannuttavan ilmapiiirin luomiseksi esimerkiksi perehdyttämällä vastuuhenkilöitä.

Reflektointimahdollisuus ja auttajien usko kuntoutujaan

Omanarvontunne ja itseluottamus saattavat kuntoutujilla olla hyvin vähäiset. Ohjaajat ja muut auttajat toimivat dialogissa ikään kuin kuntoutujan peilinä, auttavat häntä näkemään omia vahvuuksia ja vahvistavat hänen itseluottamustaan.

"... Kehuttiin ehkä vähän liikaa. Koska mä en siinä vaiheessa osannut antaa paljon arvoo omalle työlle ... mä en itseäni arvostanut siinä vaiheessa, mun oli vaikea suhteuttaa sitä muitten näkemyksiin itsestä, mutta pikku hiljaa ... alko kasvaa itseluottamus takas."

Yhteisissä keskusteluissa, kuten aktivointisuunnitelmaa päivitettäessä, kuntoutuja huomasi oman edistymisensä, mikä oli erityisen voimaannuttava kokemus. Myös auttajat näkivät muutoksen, mikä antoi hyvän pohjan jatkaa kuntouttavaa työtoimintaa.

"... silloin käytiin aika paljon keskusteluja ..., kun allekirjoitettiin uuestaan (aktivointisuunnitelma), ... mitä tietyn jakson aikana oon omaksunu, oppinu, huomannu ja se pikku hiljaa aina kohosi se itsetunto ja itsevarmuus... Siin oli hyvä pohja, että nekin (aktivointisuunnitelmaa laatimassa olleet toimijat) huomasi, miten mä olin muuttunu siitä varsinkin ensimmäisestä kerrasta. Se oli kans sellainen intensiivinen ja voimakas kokemus."

Kuntouttava työtoiminta nähtiin myös hyvänä kasvualustana, jossa kuntoutujan kyky reflektoida omaa toimintaa lisääntyy.

"... se (kuntouttava työtoiminta) on hyvä kehitys- ja kasvualusta siinä määrin, et kun mä tajusin, että mä meen taaksepäin, niin siinä turhautu aika aika helposti...alko vähitellen tajuta, että ei mun tarvi sortua (päihiteisiin) ..."

Yhdelle haastateltavalle selvisi, mitä hänen vielä pitää kokea ennen koulutukseen hakeutumista.

"...mä aloin hahmottaa..., mitä mun pitää kokea, ennen kuin mä pystyn siihen (hakeutumaan koulutukseen). "

Yksi haastateltava näki vahvuutena ja voimaannuttavana tekijänä moniammatillisen auttajajoukon uskon kuntoutujaan.

"... mul oli niin vahvat taustajoukot (psykologi, terapeutti, sosiaalityöntekijä ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja), että kaikki, kaikesta huolimatta ne usko muhun aluks, enemmän mitä mä itse."

Palveluohjaus

Kainuussa kuntouttavan työtoiminnan ohjaajilla on asiakassuhteessaan palveluohjaajan rooli. Ohjaajien toteuttama palveluohjaus on luonteeltaan intensiivistä, mikä tarkoittaa, että asiakas on palvelun toimeksiantajana ja päämiehenä, palveluohjaaja ei ole viranomaissuhteessa asiakkaaseen, ohjaajan ja asiakkaan välinen suhde on tiivis ja että yhdellä ohjaajalla on korkeintaan viisitoista asiakasta kerrallaan ohjattavanaan. (Ks. edellä luku 4.1.) Keräämässäni aineistossa esiintyy paljon kuntouttavan työtoiminnan ohjaajiin liittyviä ilmauksia.

Haastatellut kertoivat paljon elämästään kuntouttavan työtoiminnan ohjaajille, mikä osoittaa heidän välilleen syntyneen luottamussuhteen. Luottamussuhde on keskeinen palveluohjauksen tekijä, joka mahdollistaa toivon ja muutoksen mahdollisuuden (Suominen & Tuominen 2007, 14.) Kun ohjaaja tuntee hyvin kuntoutujan, hän huomaa, millaisia palveluja asiakas tarvitsee, ja pystyy edesauttamaan näiden palvelujen äärelle pääsemistä.

" (ohjaajan nimi) ties nää asiat kaikki ja se tietää kauheesti mun asioita ja hyvä niin, et oli jo siellä kartotettu sitä asiata (kuntouttavaan työtoimintaan palaamista) ... "

Haastatelluista viisi nosti esiin ohjaajan antaman tuen ja yhteisen vuorovaikutuksen merkityksen voimaantumiselle. Tärkeänä nähtiin riittävän ajan antamisen kuntoutumisen prosessille, ja että kuntoutumista tuettiin eri tavoin.

"(Ohjaajan rooli oli) merkittävä, tässä mun niin sanotussa menestystarinassa ei ole pieniä tekijöitä, ... se tuki, mitä mä sain

*täältä (kuntouttavan työtoiminnan ohjaajilta) oli ... jotenkin sel-
laista vangitsevaa hyvällä tavalla."*

*"... aika mahdollistaa ja sitä prosessia ei voi nopeuttaa eikä hi-
dastaa. ... se lähtee siitä vuorovaikutusesta täältä (kuntouttavas-
ta työtoiminnasta) ja mä oon saanut erittäin paljon täältä (kun-
touttavasta työtoiminnasta). ...ihan ku käy vaikka päiväseltään,
mietitään, keskustellaan jostain asioista. Tulee tosi rauhallinen
olo. ... mä en huomaa, et se aika kuluu, mä sitten jälkeensä
aina, vau, tää oli mahtavaa. Mä selvisin tästä."*

Haastatteluista kävi ilmi, että kuntouttavan työtoiminnan ohjaajilla on mahdollisuus olla tiiviissä yhteydessä asiakkaisiin ja jalkautua heidän luokseen työtoimintapaikoille. Ohjaajat ottavat kuntoutujiin yhteyttä puhelimitse, käyvät katsomassa heitä työtoimintapaikoilla ja järjestävät säännöllisesti tapaamisia työnjohtajan kanssa. Henkilökohtaisissa tapaamisissa ja puhelinkeskustelujen aikana käydään läpi kuntoutujan tilannetta ja suunnitellaan kuntouttavan työtoiminnan jatkoa sekä työllistymistä. Haastatellut henkilöt kokivat ohjaajien yhteydenotot myönteisesti.

*"Täältä otettiin yhteyttä, nää kuntouttavan työtoiminnan immei-
set. ... Se (yhteydenotto) oli yllättävän rento, siitä ei tullut mi-
tään painostavaa tai semmoista, no en jaksu vastata."*

*"... (ohjaajan nimi) kävi siel vähä väliin kattomassa, ihan muu-
ten vaan kierti."*

*"... se (kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja) ... kyseli kuulumisia
ja pyysi palautetta ... Kerran kuukauessa periaatteessa. ... piet-
tiin palaveria kolmistaan sitten: pomo ja ohjaaja ja minä. ...
kuulumisia, että miten on mennyt ja näin päin pois."*

Yksi kuntoutuja oli pannut merkille, että nimenomaan ohjaaja oli saanut hänet aktivoitumaan ja ottamaan vastuuta omasta elämästä. Haastateltava ei osannut sanoa, miten tämä aktivoituminen tapahtui. Keskusteluja oli käyty sekä ohjaajan että hänen esimiehensä kanssa, mutta asiakas ei kokenut niistä olevan erityistä hyötyä. Tärkeää oli ohjaajan persoona ja se, että hänen kanssaan tuli hyvin toimeen.

*"... se ehkä vähän sae niinku topakoitummaan sillee niinku, ett-
ei miten sen sanoisi, ettei semmonen laeskahko oo enää."*

Kysyttäessä, miten ohjaaja oli "topakoittamisen" tehnyt, haastateltava nosti esiin hänen ammattitaitonsa.

"... Kae se jotennii osasi sen."

Ohjaamisen tapaan kiinnitettiin huomiota. Ohjaus koettiin hienovaraiseksi, vapauttavaksi ja kuntoutujan oman oivalluksen ja toiminnan mahdollistavaksi. Käytännössä myös toteutettiin asioita, joista oli keskusteltu. Palaute ei ollut koskaan kielteistä.

” ... se ohjaus oli jollain tavalla vapauttavaa, ... siinä myös käytiin keskusteluja, mutta sitten myös tehtiin käytännössä asioita. ... ei niillä ollu ikinä mitään valittamista. ”

”... ohjaaminen, että tavallaan viitoittaa, mutta ei paljon, lopputarkistusta. Että antaa sen (kuntoutujan) itsensä kokea se, että hän tekee sen. ... se, et se ihminen oivaltaa niitä, niin se on äärimmäisen tärkeä.”

Vaikka kuntoutujia on useita, ohjaajan koettiin kohtaavan jokaisen yksilöllisesti.

”... vaikka porukassa mennään niin (suhde kuntoutujaan on) hyvin henkilökohtainen. Et kaikki on tosiaan niin yksilöitä siinä ... ”

Yksi haastateltava painotti ohjaajien roolia toiminnan johtajina. Tärkeänä hän näki ohjaajien tavoitettavuuden ja esimerkkinä toimimisen kuntoutujille. Jos samassa työtoimintapaikassa on useita kuntoutujia, ohjaajan tulisi hänen mielestään olla jatkuvasti työpaikalla.

”Kyllä se lähtee sieltä hyvästä johtajuudesta ... Siihen ei kuka tahansa sovi. ... hyvin paljon on heidän varassa ... pystys olemaan riittävän usein töissä keskenään ... helposti tavoitettava ohjaaja ... älyttömän tärkeitä siinä.”

Yksilöllisyys kuvastuu myös muulla tavoin aineistossa. Yksi kuntoutuja ei pitänyt ohjaajan roolia merkittävänä itse työskentelyssä, koska hänen työnsä edellytti tekijältään itsenäistä otetta.

”Se (ohjaajan rooli) oli aika taka-alalla. Se (työ) oli erittäin itsenäistä. ”

Toinen haastateltava kuvasi, että kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja oli hänen asiakasprosessissaan keskeinen toimija, joka auttoi ja jonka kanssa pystyi toimimaan elämän kriisitilanteissa.

”... yhtäkkiä tulee tällöinen kaaos elämään, niin et on yks toimija (kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja), minkä kans pystyy toimimaan, mikä tukee ja jeesaa ja pystyy avaamaan niitä juttui joka puolelle, ettei oo sillai, ... tiputetaan lentokoneest mereen

ja sul ei oo edes pelastusrengast, et sä oot aivan hukassa ja kaimessa menee aikaa...”

Kuntoutujan tilanne osoittaa, että voimaantumisen tila ei ole pysyvä. Siksi on tärkeää, että voimaantumisen mahdollistamiseen kiinnitetään kaikissa yhteisöissä ja organisaatioissa jatkuvaa huomiota. (Siitonen 1999, 164-165).

Ohjaajan ja kuntouttavan työtoiminnan merkitystä koulutukseen ja työelämään hakeutumisessa korosti kaksi haastateltavaa. Yksi ei olisi lähtenyt koulutukseen ilman ohjaajan aktiivisuutta koulutuspaikkojen haussa.

”... (ohjaajan nimi) se vissiin jostakin kahteli lappusista, oes tämmönen koulutushomma. Se sitten rupesti vähän kiinnostamaa, mutta tuskin olisin hakenu, jos oesin jostaen muualta kuulu, että olis sellanen koulutus. Kyllä se kae vähäsen siinä auttoi se kuntouttava työtoiminta.”

Kuntouttava työtoiminta ja ohjaajan asiakaslähtöinen tuki, turva ja työpanos nähtiin mahdollisuutena löytää työpaikka korkean työttömyyden alueella tilanteessa, jossa oma henkilöhistoria ja puutteellinen työkokemus eivät edesauta työnsaantia. Asiakaslähtöisyttä haastateltava kuvaa sanoilla ”oikeesti ajattelee sillä tavalla asioita, kun mää”.

”... tällä taustalla ja tällä yrittämisellä ja tämmösellä työllisyys-tilanteella, ... tuntuu ku se olis sellanen tuki ja turva, et mul on joku ihminen täällä, ketä oikeesti ajattelee sillä tavalla asioita, kun mää, ja pystyy auttamaan ja oikaseen ja hankkimaan näit työtilaisuuksii ... valitettavan usein jos tällä hetkellä työtä saat, ni se menee just näin, et sä käyt näyttäytymässä, et ne näkee sut, mitä sä teet, mitä sä pystyt omaksuu ja mitä sulle voi opettaa. ... täs on ... mahollisuuksii paljon.”

Kaikki haastatellut henkilöt näkivät kuntouttavan työtoiminnan onnistuneena eri palvelujen muodostamana kokonaisuutena.

”Se (kuntouttavan työtoiminnan jakso) oli mahtava kokonaisuutena.”

Asiakkaiden kokemia eroja suhteessa palveluohjaajaan ja viranomaisiin

Kysyin haastateltavilta heidän mahdollisesti kokemistaan eroista suhteessa palveluohjaajaan ja viranomaisiin (sosiaalityöntekijä ja työvoimaneuvoja), koska halusin selvittää, onko kuntouttavan työtoiminnan ohjaajilla ja heidän palveluohjauksellisella työotteellaan erityistä merkitystä asiakkaiden voimaantumiselle. Haastattelutilanteessa mah-

dollisten erojen etsintä konkretisoitui kysymyksiin: ”Miten luonnehtisit sinun ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan keskinäistä suhdetta?” ja ”Eroaako se jollain lailla suhteestasi esimerkiksi työvoimaneuvojaan tai sosiaalityöntekijään?”.

Kuudesta haastateltavasta yksi oli sitä mieltä, että merkittäviä eroja ohjaajan ja viranomaisen välillä ei ollut.

” kyllä ne niitä samoja juttuja oli, että ussempi ihminen siinä oli tietysti keskustelemassa, mutta samanlaisia juttujapa siinä melkein oli, mitä jos olisi ollut pelkästään se työvoimatoimiston virkailija siinä.”

Toisaalta tämä haastateltava kuvasi käytännön tilanteita, joissa hän kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan tuella harjoitteli käytännön työnhakua ja työpaikkahaastatteluihin valmistautumista sekä niissä esiintymistä, mitä ei viranomaisen kanssa ollut tapahtunut.

”Myöhässä nyt ei kannata mennä haastatteluun ja tuota, jotakin tommoisia yleisiä kysymyksiä sitten, mitä ne voivat kysyä siinä. Etukäteen tietää, että ei siellä sitten ruppee sotkemaan... kyllä se (kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja) antoi niitä vinkkejä...”

Kaikki viisi muuta haastateltavaa totesi suhteensa viranomaisiin eroavan suhteesta kuntouttavan työtoiminnan ohjaajaan. Yhdelle haastateltavalle kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan asianajolla oli ollut suuri merkitys. Asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan sopimus oli katkaistu viikoksi, koska hänelle annettiin mahdollisuus kokeilla työsuhteessa ja täydellä työajalla työskentelyä. Asiakas oli kokenut kokoaikatyön siinä vaiheessa liian raskaaksi. Työvoimaviranomaisella oli erilainen näkemys asiakkaan jaksamisesta, eikä kuntouttavaa työtoimintaa olisi enää jatkettu ilman kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan väliintuloa.

”mun ohjaajan ...oli pitänyt niin nyrkkiä lyödä pöytään, että sai mulle jatkoa siihen kuntouttavaan ... Ja niin siinä kävi sitten, että poikkeuksellisesti jatkettiin sitten vielä.”... ”Isommille herroille oli pitänyt (lyödä nyrkkiä pöytään), koska ne kahto, että mä kykenen tekemään työtä ... ihan silleensä niinku oikeesti. Tämöistä tukitoime ei enää tarvita.”

Ohjaajan asianajolla oli haastateltavan näkemyksen mukaan ratkaiseva merkitys sille, että kuntouttavaa työtoimintaa jatkettiin. Ilman sitä haastateltavan työllistymisen polku olisi katkennut.

”Mä olisin varmaan kotona työttömänä. ... Se oli kyllä ohjaajan ansioo, että se (kuntouttava työtoiminta) sitten jatku minun kohalla.”

Tämän asiakastapauksen osalta voidaan todeta, että palveluohjauksella on ollut myös voimaantumisen valtaalinjan (ks. edellä s. 68) korostamia painotuksia. Palveluohjaaja on ajanut vallattoman asiakkaan etuja suhteessa vallassa oleviin viranomaisiin ja organisa-torisiin voimaantumista rajoittaviin tekijöihin (ks. Payne 2005, 295).

Yhden haastateltavan osalta koko kysymyksenasettelu muuttuu haastavaksi, sillä haasta-teltava koki, että hänellä ei ollut lainkaan viranomaissuhteita. Hän ei ollut kirjautunut työttömäksi työnhakijaksi työ- ja elinkeinotoimistoon, eikä hänellä ollut yhteyttä sosiaa-lityöntekijään, vaan asiakkuus sosiaalipalveluissa oli kiteytynyt toimeentulon hankkimi-seen.

”... no eipä sitä okein (ole omaa sosiaalityöntekijää), kun siellä käöpi kerran kuussa siellä sossussa sen toimeentulotukilapun ja vuokralapun viemässä, ku ei oo okein varoja itellä nii, eipä sitä siinä kun puoli tuntia kuukauessa siellä niitä lappuja tekemäs-sä.”

Kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja edusti yhdelle haastateltavalle jatkuvuutta tilantees-sa, jossa sosiaalitoimiston työntekijät vaihtuivat usein. Sosiaalitoimistossa jokainen uusi työntekijä kävi läpi asiakkaan historiaa, ja kohteli asiakasta sellaisena, kuin hän oli ai-kaisemmassa elämäntilanteessa ollut. Haastateltava piti hyvänä, että kuntouttavan työ-toiminnan ohjaajan kanssa keskityttiin nykytilanteeseen.

”Tää kuntouttavan työtoiminnan asiakkuus on ollu tosi vahva. Kun mä kävin sossussa niin siellä aluks vaihtu ... mun henkilö-kohtainen työntekijä kahen kuukauden välein. ... ja sitten piti kertoa se sama tarina, ja mitä enemmän mä olin itseluottamusta saanu, niin sit se alko tuntua vaan jotenki absurdilta vaan, et mä kertaan niitä asioita. Mä olin jotenkin käsitelly niitä jo, ja sitten ne muodosti uuden mielipiteen minusta, joka oli tavallaan vanha minä. Mä koin sen vähän negatiivisena ja samalla huvittavana ... Tää (kuntouttavassa työtoiminnassa) on heti aina puhelua tullu ja miten menee. Se on tosi hyvä.”

Kaksi haastateltavaa nosti esiin myös kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan roolin käy-tännön asioiden selvittäjänä. Toiselle haastateltavalle tärkeää oli ollut ohjaajien antama ymmärrettävä raha-asioihin liittyvä neuvonta, koska sosiaalitoimen byrokratiapuhe ei ollut asiakkaalle avautunut.

”ne (ohjaajat) on myös raha-asioista aina ollu, auttanu ja neuvonu, ja sosiaalityössä on aina vähän epämääräistä. Tulee niin pitkää litaniaa ja byrokratiaa paljon. Sitten ne (sosiaalityöntekijät) ei yksinkertaista niitä asioita, mitä ne oikeesti on.”

Toinen haastateltava oli joutunut sosiaalitoimessa tilanteeseen, jossa omat asiat olivat hankaloituneet sosiaalityöntekijän virheen vuoksi. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan roolin oli haastateltava kokenut tärkeäksi asian selvittämisessä.

”...näit sossun asioit ollaa hoidettu täs ja (ohjaajan nimi) oikoonu aika hyvin niit, niinku onkin aika hieno asia täs kuntouttavas, et on sitä viranomaisverkkoo...”

Näissä tapauksissa kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat toimivat tulkkeina asiakkaan elämismaailman ja viranomaisten systeemimaailman välillä (ks. Suominen & Tuominen 2007, 21- 22).

Neljä kuudesta haastateltavasta koki viranomaissuhteeseen liittyvän kielteisiä piirteitä, kuten vallan käyttöä ja kylmää, rutiininomaista työtapaa. Uhka työttömyysetuuden epäamisestä tilanteessa, jossa työkykyä ei ollut riittävästi, nakersi asiakkaan voimavaroja.

”Mennään nyt sitten (kuntouttavaan työtoimintaan) ... ei se nyt sanelupolitiikkaa ollu, mutta kyllä se ei kaukanakkaan ...minusta tuntu siltä, että se (oma elämä) on vähän nyt toisten käsissä. ... Sekin rasitti älyttömästi, kun on se karenssin uhka aina. Täytyy olla hyvä syy, jos kieltäytyy tai se pitää osata puhua sillä keinoin että ne ei ota (työpaikkaan), se (karenssi) kyllä herkästi tulee.” ... Viranomaisten taholta (koki karenssin uhkaa), siinä vaiheessa, kun en ollu vielä kuntouttavassa.”

”... Tuntuu et tollasessa virastos ni puuttuu sellanen lämminhenkisyys. Se on semmost kylmää byrokratiaa. Siin ei oikeesti niinku kuunnella ihmistä. Siin vaan, et jaaha mä oon tullu tänne jo kaheksasta neljään ja tehdäänpä tämmönen sulle nyt ja sä meet sinne. ... siin ei oo kiinnostuneit siit ihmisest, siin ei semmost puhdasta auttamisen halua. ...

Yksi haastateltava koki vapauttavana asiakassuhteen päättymisen ja siirtymisen koulutukseen.

”...ei oo tämmöisiä auktoriteetteja tavallaan nyt ohjaamassa... Auktoriteetit oli nää virastot.”

Suhde kuntouttavan työtoiminnan ohjaajiin nähtiin myönteisempänä ja inhimillisempänä. Ohjaajien koettiin olevan aidosti kiinnostuneita ihmisestä ja kuuntelevan asiakasta.

Mutta kun mä pääsin eka kertaa tännekin (kuntouttavaan työtoimintaan)... tosi lämmin vastaanotto, se että ei tuomittu edes katseella. ... jotenki semmonen syvällisyys ja sielukkuus, aitous paisto niistä ihmisistä (ohjaajista) läpi. ”

” (ohjaajan nimi) jotenkin huokuu semmonenkin, et siel on niin vahva ymmärrys, et me ketkä täs kuntouttavas ollaan, meit on varmaan ... paljon erilaisii ja kaikil on erilaisii syitä, minkä takii joku voi olla heikoil viel ... ”

Haastateltavat luonnehtivat suhdetta kuntouttavan työtoiminnan ohjaajaan mukavaksi ja välejä hyviksi. Yksi heistä koki ohjaajan kanssa syntyneen ystävyssuhteen.

” ... siinä (suhteessa työvoimaneuvojaan ja ohjaajaan) on iso ero. (Suhde ohjaajaan) on paljon läheisempi, mut siin ei oikein semmoisia asioita oo, joista ei vois puhua tai mistä ei ois puhuttu. ...siinä tuli semmosta ystävyyttä...”

Yksi haastateltava koki, että työ- ja elinkeinotoimistossa ei olisi ollut mahdollista avautua asioista ja suunnitella samalla tavalla kuin kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien kanssa.

”ei työvoimatoimistosta ikinä niin voitais ajatella, että ois voinu mennä niin pitkälle missään suunnittelussa tai ois voinu avautua niin paljon, että ois voinu sillä lailla näistä asioista puhua.”

Hän koki työ- ja elinkeinotoimiston roolin asiakkaan edistämisessä vähäiseksi tai jopa kielteiseksi ja näki asiakkaiden päihdetaustan vaikuttavan kohteluun, esimerkiksi mahdollisuuteen päästä kurssille.

”heijän (työvoimaviranomaisten) rooli on siinä oikeestaan aika vähäinen ... joittenki ihmisten kohalla on tullu vastaan, että jopa kielteinen. ... näitten ihmisten taustat vaikuttaa jonkun verran siellä ajattelutappaan ... jos on alkoholitausta tai tämmönen, niin eihän siitä ei oo mihinkään, et ei sille tartte antaa mitään mahdollisuutta”

Haastateltavan mielestä olisi tärkeää, että kaikki asiakkaiden kanssa toimivat työntekijät tukisivat heitä eteenpäin pyrkimisessä.

”...tätä pitäis tukkee kaikkien yksilöitten, ketkä täs on mukana, että se olis vielä tehokkaampaa sillon.”

Eri viranomaisorganisaatioissa nähtiin olevan eroja asiakkaiden edistämisessä.

”... kellä on ... oikein hyvät mahdollisuudet kehittyä niin ohjata työvoimatoimistosta ... työvoiman palvelukeskukseen asiakkaaksi. Nimittäin siellä onnistuu paljon paremmin.”

Tässä tutkimuksessa esiin nousseet asiakkaiden kokemat erot suhteessa palveluohjaajaan ja viranomaiseen tukevat aikaisempia tutkimustuloksia, joiden mukaan kuntouttavan työtoiminnan tulokset parantuvat, kun asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa oleva valta-asetelma heikkenee. Tarvitaan enemmän asiakkaan kohtaamista ja vähemmän byrokratiatyötä. (Ks. Oksman 2010, 84-87.) Myös Siitosen tutkimuksessa todetaan, että voimaannuttavan sosiaalityön tulisi pyrkiä eroon kontrolloivasta työtavasta ja edesauttaa voimaantumisen osaprosessien toteutumista (Siitonen 1999, 84). Ei-viranomaistyönä tehtävä palveluohjaus näyttää tasoittavan viranomaisen (sosiaalityöntekijän ja työvoimaneuvojan) ja asiakkaan välistä eriarvoisuutta, mikä mahdollistaa voimaantumisen.

Viranomaisten toiminta näyttää tämän tutkimuksen valossa teknis-rationaaliselta, kun taas kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien toiminnassa on enemmän reflektiivisiä piirteitä. Tutkimus todentaa Adamsin näkemystä siitä, että mitä teknis-rationaalisempaa asiakastyö on, sitä vähemmän siinä on voimaannuttavia tekijöitä. Reflektiivisyyden lisääntyessä lisääntyy myös voimaantuminen. (Adams 1996, 40-41.) Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien työotteessa näkyivät haastattelujen perusteella Trevithickin luettelemat keskeiset sosiaalityön asiakkaan voimaantumisessa tarvittavat taidot: kuunteleminen, kyseleminen, vuorovaikutus, arviointi, suhteiden rakentaminen, huolten kantaminen ja empatia (Trevithick 2000, 50-53, 57, 77, 86, 137-138).

6.2 Emootioihin liittyvät voimaantumisen tekijät

Aineisto sisältää toiseksi eniten ilmaisia (72) emootioihin liittyvistä voimaantumisen tekijöistä. Emootioihin luetaan säätelevä ja energisoiva toiminta, positiivinen lataus, toiveikkaus, onnistuminen/epäonnistuminen ja eettisyys (Siitonen 1999, 151-157).

Usealla haastateltavalla oli työttömänä ollessaan tunne siitä, että elämälle pitäisi tehdä jotakin. Vuosien passiivisuus ja se, että ei päässyt toteuttamaan itseään, turhauttivat. Kuntouttavaan työtoimintaan siirtyminen viritti toiveikkautta tulevaisuuden suhteen.

” ... lähin kokkeilemmaan, että eipä tässä taia olla paljon hävitävääkään enää. ”

”Se (kuntouttavaan työtoimintaan siirtyminen) oli uudelleen kasvamisen ... momentti. Se oli ... uus ... alkupiste ... Mä en ollu tehnyt moneen vuoteen mitään peruskoulun jälkeen. Mä olin tavallaan luovuttanu jollain tasolla ainakin ulkoisesti, mut sisäisesti siellä oli se pieni palo, mikä sai mut turhautumaan, koska mä en voinu käyttää sitä. ”

Kuntouttavan työtoiminnan aloittaminen merkitsi haastatelluille välitöntä elämänmuutosta. Se katkaisi aikaisemman eristyneisyyden ja toi kaivattua vaihtelua arkeen. Työsäikäynty ja työssä viihtyminen lisäsivät hyvinvointia ja voimaannuttivat.

” .. mä oon ihan alusta asti tykänny käyä ja olla, vaikka on raskastaki. ”

” ... kotona on kiva olla, kun siellä ei ole koko ajan. ”

Aikaisemmasta elämästä olivat saattaneet puuttua onnistumisen kokemukset, joten kuntouttavassa työtoiminnassa niiden merkitys oli erityisen voimaannuttava.

”... Eikä ollu luotu semmoisia ... onnistumisen hetkiä kuin sielä, alkaa itse tajuamaan, että hei mä osaan. ... ”

Voimaannuttavalta tuntui myös toisilta työntekijöiltä ja asiakkailta saatu myönteinen palaute sekä tunne siitä, että oman työn jälki oli hyvä.

”...tuntuu tosiaan kivalle, kun (asiakkaat) sitten tykkää sillänsä pääsääntöisesti. Kyllähän se mukavaa on tyøjellä, kun se vastaanottokin on miellyttävä (asiakkaitten) puolelta. ”

”... ensin tuntu, että ei tämä mitään oikeata työntekoo oo, mutta sitten, kun pääsi siihen työhön kiinni, ja tehtiin ihan kunnon hyvää jälkee ja saatiin kehuja, ... ni se alko kohentua se mielikuva sitte. ”

Kuntouttavan työtoiminnan aikana tapahtuneet onnistumiset auttoivat yhtä kuntoutujaa olemaan ”inhimillisempi” itseään kohtaan ja hyväksymään oma epätäydellisyys. Tera-
pian ei koettu auttaneen tässä asiassa.

”... terapiassa ... on tietty klinisyys, ... siinä pureudutaan syvälle, mutta siinä hävitetään se pääasia ... Jossain vaiheessa on ... ongelmia, mut sitten ... siinä ei ikinä puhuta inhimillisyydestä. ... Mitä enemmän tuli näitä (kuntouttavan työtoiminnan) onnistumisia, niin sitä paremmin se tuotti hedelmää. ”

Tunne siitä, että oli jokin paikka, johon voi palata epäonnistumisen jälkeen, viritti toiveikkuutta ja turvallisuuden tunnetta tulevaisuuden suhteen.

” ... loppu sillo (vankilaan lähtiessä) ... tää kuntouttava ... kun pääsin (vankilasta) .. mä aloitin, ... niinku me sovittiin jo silloin (vankilaan lähtiessä)... ni sinne on niin helppo mennä takasin ... ja tunsipaikat ... ”

Myös mielekäs, itselle sopiva työ ja uusien työtehtävien oppiminen antoivat onnistumisen kokemuksia.

”... on sen verran tot intiaaniverta, et mä tykkäisin kulkea ... sait koneella liikkuu ja kävellen liikkuu ... ”

Kuntouttavan työtoiminnan koettiin avaavan mahdollisuuksia näyttää osaamistaan, kehittyä ja työllistyä. Sillä arveltiin olevan muutakin annettavaa, kuin mitä itse on kokenut.

”... Yhteisö, se hyvä henki, mitä luodaan, varsinkin, jos on mielekästä toimintaa, .. avaa niin paljon ovia, saa niin paljon mahdollisuuksia näyttää omaa taitamistaan...”

”... taisi se suhtautuminen muuttua, että tämä nyt oo semmoinen mörkö, niin kun mä kuvittelin ensin, että tässähan voisi olla hyvinkin mahdollisuuksia.”

Ylipäänsä se, että sai tehdä työtä, herätti kadonneen positiivisuuden tunteen.

”... työ on itessään niinku lääke ... siinä jo heräs semmosta positiivista ajattelua, että jospa sitä täältäkin (omalta paikkakunnalta) vielä jotain (työtä), jatketaanhan vielä yrittämistä...”

Ohjaajien vaikeissa tilanteissa antama tuki ja rohkaisu sekä usko asiakkaan työllistymismahdollisuuksiin voimaannuttivat haastateltavia.

” aina sitten kumminkin ohjaajat sano, että ... täytyy näyttää, ... että pystyy ja jaksaa ja kykenee. Siinä on se tarkoitus. Kärsivällisyys palkitaan. ”

Aineistosta nousee esiin haastateltujen kuntouttavaa työtoimintaa edeltäneeseen passiiviseen tilanteeseen liittynyt avuton mielentila, jonka taustalla olivat aikaisemmat epäonnistumisen kokemukset. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat haastoivat kuntoutujia toimimaan ja rohkaisivat heitä ponnistelemaan eteenpäin (vrt. Adams 1996, 62).

Kaikkien haastateltujen henkilöiden sosiaaliset kontaktit lisääntyivät kuntouttavassa työtoiminnassa. Osalla ei näitä kontakteja ollut työtoiminaan siirryttäessä lainkaan. Kahdesta haastattelusta ilmeni, että sosiaalisissa tilanteissa saadut vaikutteet saivat kuntoutujan toimimaan. Esimerkiksi samassa tilanteessa olevien kavereiden matkakertomukset panivat arvioimaan omien kokemusten laajuutta ja tekemään jotakin omalle elämälleen.

” ... neki (kaverit) ku vaekka missä etelässähi reissas, neki kun selevitti niitä reissuja, ni seki, pitäiskö sitä itellähi lähteä jottae touhuammaa ... ”

Toisten voimaantumisen näkeminen synnytti uteliaisuuden ja halun selvittää, mitkä asiat ovat vaikuttaneet siihen.

” ... löytyy vielä semmosia ihmisiä, jotka pystyy tommoseen muutokseen, ja sitten, että oisko kenties joku juttu, joka on auttanut siinä. ”

Myös kuntouttavan työtoiminnan aikana tapahtuneet positiiviset muutokset omassa hyvinvoinnissa virittivät toimimaan tulevaisuuteen suuntautuneesti ja hakeutumaan koulutukseen tai työelämään. Kun yksi haastateltava huomasi hyvinvointinsa parantuneen kuntouttavan työtoiminnan aikana, hän aktivoitui hakemaan työpaikkoja.

” ... siitähän se lähti tämä minun homma taas ylöspäin menemään ... minähän hain montakin paikkaa ... ”

Usean vuoden passiivisuuden jälkeen itse koulutukseen hakeutumisen prosessi herätti toiveita ja motivoi kuntoutujaa. Tieto koulutukseen pääsemisestä koettiin tärkeänä onnistumisena, joka tuotti iloa ja motivoi. Tässä kohden haastateltava oli erityisen innoissaan ja hänen silmänsä loistivat.

” ... kun se tieto tuli, ... että mä oon päässy, niin se motivoi aivan suunnattomasti. Mut pelkkä prosessi, se hakeminenkin, koska mä en hakenut moneen vuoteen välillä. ”

Toiselle haastateltavalle tietoisuus siitä, että kaikkia hakijoita ei hyväksytty koulutukseen, voimisti onnistumisen ja ylpeyden tunnetta ja sitoutti myös osallistumaan siihen. Myös toivo työllistymisestä kasvoi koulutukseen pääsyn myötä.

” Haki se yks toenennii kaveri sinne, mikä on nythii siellä kuntouttavassa työtoiminnassa, van se ei päässy sinne koulutukseen. ... kun sinne vaan kakstoesta otetaan ja hakijoetahii oli ... yli

neljäkymmenen kuiteshii. ... Ei tuu kyllä turhie poessaoloja ihan heti otettua. ”

”... hyvästi varmasti pääsööhi töehin, tuolle alalle varsinnii, työvoemapullaa.”

Tutkimuksen aikana kävi ilmi, että haastateltavat olivat vahvasti sitoutuneita koulutukseen tai työelämään. Voimaantumisen premissien mukaan voimaantuminen vaikuttaa katalyytin tavoin sitoutumisprosessiin siten, että vahva voimaantuminen johtaa vahvaan sitoutumiseen ja heikko voimaantuminen heikkoon sitoutumiseen (Siitonen 1999, 162). Haastateltavien voidaan sanoa olleen siten vahvasti voimaantuneita.

6.3 Kykyuskomuksiin liittyvät voimaantumisen tekijät

Kolmas voimaantumisen osaprosessi liittyy kykyuskomuksiin. Kykyuskomuksiin luetaan henkilön minäkuva, itseluottamus, uskomukset omasta tehokkuudesta ja kyky kantaa vastuuta toiminnastaan (Siitonen 1999, 129-142). Näitä ilmaisuja aineistosta löytyi 55.

Kolmelle haastateltavalle kykenemättömyys kohdata muita ihmisiä ja sosiaalisten tilanteiden pelko olivat olleet merkittävä työllistymisen este. Sosiaalisten tilanteiden jännittäminen sai karttamaan muita ihmisiä ja vetäytymään kotiin. Kuntouttava työtoiminta tarjosi mahdollisuuden lähestyä muita ihmisiä tuetusti ja turvallisissa olosuhteissa, ja kyky kohdata muita ihmisiä palasi. Haastateltavat kokivat omien sosiaalisten taitojen kehittymisen kuntouttavan työtoiminnan aikana tärkeänä voimaannuttavana tekijänä.

” ... sosiaalisten tilanteiden pelko on ruvennu karisemaan siinä, kun joutuu olemaan esillä koko ajan ja toiset kahtoo Se on silleensä ujohkolle kaverille aika kova paikka. ”

”...jos en olisi käynyt vähän tutkimassa, että eihän nämä ihmiset sen kummempia näy olovan... Nyt pystyy jo käymään kaupassakin, toisin kuin ennen. Sellaiset ovat jo historiaa - onneksi.”

Yhtä haastateltavaa oli voimaannuttanut usko siihen, että pienin askelin kykenee eheytyttyään.

”Mä lähin aina ottaan askelen kerrallaan. Jotenkin tulla ehyemmäksi siin on, että lähettiin ihan pienin askelin...”

Hän koki iloa siitä, että kykeni omista niukoista voimavaroista huolimatta päättämään, mitä haluaa elämässä tehdä.

"... Mihin mulla riittää niitä voimavaroja silloin, koska ne oli niin hupenemassa. ...mä sain kiinni siitä, mä haluan kumminkin tehdä."

Itseluottamuksen kasvu edesauttoi pysymään raittiina ja keskittymään työntekoon.

"... pikku hiljaa ... alko ... kasvaa itseluottamus takas... Se (kuntouttava työtoiminta) teki musta erittäin itsevarman ... pysyinkin luottamaan siihen, että mä en juo sinä iltana, koska mulla on huomenna töitä..."

Oman hyvinvoinnin parantumisen ja mielenterveyden kohentumisen huomaaminen voi virittää kuntoutujassa uudelleen tahdon hakeutua koulutukseen ja työllistyä sekä akti-voida hänet toimimaan näitten asioiden edistämiseksi.

"... paremmin mielin ... oli varmasti ... vahvempi palo jo, että täytyy päästä nyt sitten jo ihan oikeisiinkin töihin ...kun olin päässy siitä kottoo ...koko ajan laitoin (työpaikka-)hakemuksia."

Voimaannuttavana koettiin kyky kehittyä ja oppia uusia asioita. Se auttoi oman itsen muuttamisprosessissa sekä ei toivotuista ominaisuuksista eroon pääsemisessä.

"... opit uusia asioita, saa antaa itselle tilaa kehittyä... tiettyjä asioita sain pois omasta luonteesta ja persoonasta, mut taval- laan semmoisia ei toivottuja asioita, että mä en itekään halunnu omistaa tai pitää."

Yhdelle haastateltavalle kuntouttavassa työtoiminnassa oli erityisen tärkeää ammatillinen oppiminen, koska hänen perusongelmansa oli tunne puutteellisesta ammattitaidosta. Taustalla oli koettu epäonnistuminen harjoittelussa opiskeluaikana. Kuntouttavan työtoiminnan hän koki turvallisena paikkana kartuttaa osaamistaan toisilta oppimalla.

"Sai rauhassa harjoitella. ... rupesin tosissani ...harjoittelemaan taas uuestaan näitä ammattini töitä. ... Koska minä halusin selvittää tämän ammattin, ... miten tätä tehään."

Kuntouttavassa työtoiminnassa hänellä vahvistui ammatillinen ymmärrys siitä, että työpaikasta riippumatta, oman ammattialan työ on kaikkialla perusteiltaan samanlaista.

"... Se on iso merkitys, että ... työ on samanlaista, oli sitten missä tahansa."

Avartavaa ja helpottavaa oli huomata, että samaa työtä voidaan tehdä henkilökohtaisella otteella.

”... joka päivä eri ihmisen kanssa olin töissä... Siinä sai vähän erilaisia näkemyksiä sitten, miten kukin tekee tavallaan...”

Haastateltavien tietoisuuden lisääntyminen omista kyvyistä ja työllistymisen esteistä johti kykyyn puuttua niihin ja muuttaa niitä (ks. Addams 1996, 61, 63).

Aineistosta löytyy myös tehokkuususkomuksiin liittyviä ilmaisuja. Käsitys oman työn tehokkuudesta ja työstä koettu hyöty työnantajalle lisää kuntoutujan ammattiylpeyttä ja voimaannuttaa.

”Ja mähän olin niille ... ilmainen työntekijä ja se on aina talolle plussaa, et jos tolkku kaveri tekee siel ihan niit miesten hommi ja asiat joutuu ..., ettei aina tarte ... ulkopuolist korjaajaa ... vähän niinku ajatellaan firman etua. ...”

Oman osaamisen huomaaminen ja kyky oppia uutta antavat aihetta ylpeyteen ja innostavat yrittämään parhaansa työssä.

”...välillä saattaa vähän pusertaa niitä, et pääsis seuraavalle tasolle niin sanotusti.”

Yksi haastateltava tiedosti osaavansa monia työtehtäviä, mutta piti yhtä tärkeänä myös saada mahdollisuuden näyttää omia taitoja työnantajalle.

”siinä pääsi ...näyttämään kans sitä (osaamista) ...”

Vastuun antamiseen ja ottamiseen liittyvät asiat vahvistavat kuntoutujan käsitystä omasta minästä. Vastuun antaminen on merkki työnantajan luottamuksesta. Omasta kyvystä ottaa vastuuta ilman työnantajan kehotusta oltiin niin ikään ylpeitä.

”Siinä annettiin paljon vastuuta. Se oli elämässä ehkä siihen mennessä puuttunu.”

”... vaikkei vastuuta olis tarvinnu ottaa, niin otin kuitenkin siinä...”

Yhden kuntoutujan ongelmana työelämää hakeutumisessa oli ollut pelko siitä, että hän joutuu kantamaan liikaa vastuuta. Työskentely kuntouttavassa työtoiminnassa koettiin helpottavana, koska työstä ei tarvinnut kantaa heti vastuuta, vaan sitä lisättiin vähitellen kuntoutujan kykyjen mukaisesti.

*"Ei ollut vastuuta semmoista. Se kasvoi se vastuu pikku hiljaa. ... sain jo enemmän vastuuta ja silti olin ylimääräinen ... Ettei täyt-
tä vastuuta, aina joku kahto päältä vähän sitä hommaa..."*

Useat haastateltavat nostivat esiin omia hyviä ominaisuuksiaan, kuten ahkeruutta, sitoutumista ja vastuullisuutta, joiden he kokivat auttaneen osaltaan etenemistä kuntouttavasta työtoiminnasta työelämään. Nämä ominaisuudet korostuivat, kun kuntoutuja oli mahdollisuus työtoimintapaikalla vertailla itseään toisiin kuntoutujiin ja työntekijöihin.

"Ja kyllä minä tein tolokusti sitten. Tänä päivänä siellä kyllä tommoiset lusmuilijat pannaan merkille. Mä olin kyllä työntymässä joka paikkaan ensimmäisten joukossa."

"... et se aikasempi, ketä siel oli joskus ollu tätä kautta, ni ... ei oo niinku ollu motivaatio kohillaan ja istuskellu ..."

Yksi asiakas arvosti erityisesti omaa kuntouttavan työtoiminnan aikana parantunutta työkykyään. Oman kunnon kohentumisen huomaaminen voimaannutti. Työssä jaksaminen tasavertaisesti toisten kanssa vajaakuntoisuudesta huolimatta lisäsi omanarvontunnetta.

"... mut luokitellaan osatyökykyiseksi. Mä pärjään aika mukavasti kovissa porukoissa, niin kuin toisetkin. Kyllä mä nostan hattua itselleni, että pystyy tekemään täysiaikaista työtä."

Kolme haastateltavaa oli sitä mieltä, että ohjaajien tuki ja rohkaisu menevät hukkaan, jos kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalta puuttuvat oma motivaatio ja kurinalaisuus ja ellei hän ole sitoutunut omien tavoitteiden saavuttamiseen. Osoittaa voimaantumista, että kuntoutuja nostaa oman asenteen, motivaation ja sitoutumisen tärkeäksi osaksi onnistumista.

"... sain valtavasti tosta kuntouttavasta, mut paljon oli itnessä, siinä et halus ... asenteest se on paljon kii, mitä sä saat mistäkin ..."

Yksi haastatelluista oli sitä mieltä, että onnistuminen on mahdollista, vaikka kuntoutuja olisikin aluksi kielteinen asenne kuntouttavaa työtoimintaa kohtaan.

"... se (onnistuminen) on erittäin mahdollista, jos on myönteinen tai vaik olis kielteinenkin elikkä se on ihmisestä kiinni. "

Yksi kuntoutuja näki itsen ja auttajien välisen dialogin oravanpyöränä, jossa eivät ainoastaan auttajat pyri ohjaamaan asiakasta vaan myös toiseen suuntaan – asiakas auttajia.

Vuorovaikutuksessa syntyneen dialogin hän koki henkisen kasvun prosessina, jonka lopputulokseen hän itse oli enimmäkseen vaikuttanut auttajien osuuden ollessa kaksikymmentä prosenttia. Oman osuuden korostaminen on osoitus voimaantumisenesta.

"... miten paljon mulla oli sitä vaikutusmahdollisuutta itse, mä annoin tuossa tarkoituksella kakskyt prosenttia muille ... mä kumminkin pyrin ohjaamaan heitä ja he pyrkivät ohjaamaan minua, et se oli vähän semmoista oravanpyörää. Niin me löydettiin ilman kompromisseja tosi hyvä ratkaisu, tosi nopeaan, että mä tein tavallaan ehkä monenkin vuoden työn samalla henkisenä kasvuna."

6.4 Voimaantumisen päämäärät

Voimaantumisen päämääriä ovat toivotut tulevaisuuden tilat, vapaus ja arvot (Siitonen 1999, 119-129). Näihin voimaantumisen premisseihin liittyviä ilmaisuja aineistossa oli vähiten (46 kpl). Kun muihin voimaantumisen tekijöihin liittyy hyvin paljon hajontaa (eri haastateltavilta nousi erilaisia tekijöitä kunkin osapremissin osalta), voimaantumisen päämäärien osalta tilanne on toinen. Haastateltavilla on pääosin samanlaisia voimaantumisen päämääriä.

Kaikille kuudelle haastatellulle oma kuntoutuminen oli tärkein voimaantumisen päämäärä. Kuntoutuminen koettiin eri tavoin. Kaksi henkilöä nosti esiin fyysisen kuntoutumisensa.

"... kunto vissiin noussu sitten ... "

"...alko ... vähän tasapainottumaan se tilanne, ettei tullu niin paljon juotua enää."

Yksi haastateltava koki kuntoutumisen tietoisena kasvuprosessina, joka liittyi henkiseen eheytymiseen ja mielenrauhan saavuttamiseen kuntouttavan työtoiminnan aikana.

"Mä löysin sen intohimon ja sisäisen rauhan sillä aikavälillä. Mun ei tarvinnu enää kohdata sitä minää, mikä oli vielä enemmän hajalla ... Kasvuprosessi oli ... hyvin tietoinen ... nykyään on se tasapaino..."

Yhdelle haastatellulle tärkein päämäärä oli kuntouttavaan työtoimintaan siirryttäessä mielekäs toiminta. Toimettomana ollessa aika kävi pitkäksi. Kuntouttava työtoiminta

tarjosi toivottua vaihtelua arkeen ja mielekästä toimintaa. Elämänrytmi palautui kuntouttavan työtoiminnan aikana usealle.

"sehä se siinä olihi että ku ei ollu mittää tekemistä, kävi päivät pitkäksi..."

Kuntoutuja kävi välillä suorittamassa varusmiespalvelua, jonka keskeydyttyä hän haikautui omaehtoisesti takaisin kuntouttavaan työtoimintaan.

"... jos en oo sen pitempään (asepalveluksessa), jotta keksie siihen jotaki, että ei ihan menis päivät taas nukkumiseen sitten täällä kämpillä ..."

Kuntoutuminen saattoi merkitä mahdollisuutta irtautua aikaisemmasta ei-toivotusta elämäntavasta. Kuntoutumisen nopeus ja voimakkuus olivat yllätys kuntoutujalle.

"...se oli vielä ... totuttelua siihen (uuteen päihteettömään elämäntapaan) se aloitus, mutta pääpiirteittäin se oli ... tosi intensiivistä, miten se (aikaisemmasta elämäntavasta irtautuminen) tapahtui niin nopeesti, jossain parissa viikossa."

Haastateltavat kokivat, että vasta sen jälkeen, kun kuntoutuminen oli tapahtunut, oli mahdollista miettiä muita tavoitteita elämälle.

"... mä en hakenu vasta, kun sen jälkeen, ...oli kuntouttava työtoiminta ... eheyttänyt mua ...lähin vasta hakemaan näitä tavoitteita ..."

Neljä haastateltavaa kuudesta nosti työllistymisen tärkeäksi voimaantumisen päämääräksi ja koki sen myös käytännössä osoittautuneen merkittäväksi askeleeksi kohti työelämää.

"...kun kuitennii työpaikkoja aika paljon aukijaa, kun käypi tuon koulun."

"...sillä (kuntouttavalla työtoiminnalla) oli suuri merkitys (työllistymiseen)..."

Yksi kuntoutuja löysi kuntouttavasta työtoiminnasta itselleen uuden ammatin.

"... tää on unelmahomma oikeesti."

Yhdelle kuntoutujalle merkittävää oli päästä koulutukseen kuntouttavan työtoiminnan kautta. Neljä haastateltavaa nosti toimeentulon paranemisen yhdeksi voimaantumisen

päämääräksi. Toimeentulon paranemistakin tärkeämpänä he kokivat kuntoutumisen ja sen, että ei tarvitse olla etuuksien varassa, vaan toimeentulo tulee omasta työstä.

"... bensat maksoivat ... ja yheksän euroa ja päivärahan. Pikkuisen enempihän se oli, mutta eihän sitä rahan takia tehdä tuommostakaa. Muun elämän kannalta sitä tehhää ..., että päästäs jonkunlaiseen kuntoon takasin. ... raha on siinä ihan sivuseikka. "

"...ja totta kai tuntuu kivalle, kun omalla kovalla työllä saa tienattua."

Opiskeluajan ja sen jälkeisen työelämän tarjoamat paremmat tulot olivat myös koulutukseen hakeutumisen yhtenä syynä.

"...ehkä vähän paremmat tulot (sai lähtemään koulutukseen) ..."

Yhden asiakkaan tavoitteena oli aluksi oman asiakkuuden siirtyminen oikeaan organisaatioon, koska sen nähtiin parantavan myös toimeentuloa.

"... työkkäriin sieltä (sosiaalitoimen asiakkuudesta), kelan päivärahhoilla ei oo, niinku sossun toimeentulotukirahhoilla on, ... ja ehkä vähä pittää kae se nyt työkkärin jäsenenä kuitennii olla ... Korotettu päiväraha ja sitten pääsi tohon kelan kassalle. Onhan se nyt parempi se."

Voimaantumisen päämäärät ovat usein hyvin konkreettisia elämänhallintaan ja henkilökohtaisiin haaveisiin liittyviä asioita.

"... tärkeintä on ruoka kaapis, et pystys pitämään ne kulut sillai, et mä oon asian päällä koko ajan."

"... ja vähän paremmalla autollahii oon ajellu..."

Yhdelle tärkeänä päämääränä näyttäytyi mahdollisuus jäädä omalle kotiseudulle asumaan.

"... meidän ei tarte lähteä täältä, me voijaan jäädä kottiin. Niin se vaikutti aivan älyttömän paljon."

Yksi haastatelluista piti tärkeänä kuntouttavan työtoiminnan taloudellisten ja muiden kannustimien kehittämistä, mikä osoittaa hänen voimaantumisprosessinsa edenneen organisaation ja yhteisön tasolle. Hän myös ideoi, miten kehittämistä tulisi suunnata.

"... kuntouttavassahan ei ikävä kyllä tuu kun se yheksän euroo päivässä. Kelle vähän kilometrejä. ... ketkä on edistyny hyvin pitkälle jo, että olis valmiita työelämään ... vähän enemmän palkitsis. ... moni vois lähteä tavoittelemaan sitä (etuutta) ja ... vähän tietämättään kehittyä enemmän kuin mitä oli alun perin aatellukkaan."

Häntä huolesti myös kuntouttavan työtoiminnan projektin jatkuminen ja viranomaisten sitoutuminen jatkorahoitukseen.

"...projekti kestää vuojen vielä ... jollakin lailla se pitäis saaha jatkumaan ... viranomaispuoleltakin tarvitaan sitä tukkee ..."

Yhdelle haastateltavista keskeisenä voimaantumisen päämääränä oli auktoriteeteista vapautuminen ja itsemääräämisoikeuden lisääntyminen omaa elämään koskevissa asioissa.

"... ei oo tämmöisiä auktoriteetteja tavallaan nyt ohjaamassa. Mä luotan itteeni sen verran, että mä oon täysin, en itsekeskeisesti mitenkään, mut jotenkin mä oon omistautunut itselleni."

Itsemääräämisoikeuteen liittyi yksi haastattelurungon kysymys. Pyysin jokaista haastateltavaa kuvaamaan asteikolla 0 – 10 tunnetta omasta määräysvallasta kuntouttavan työtoiminnan alkaessa ja sen päättyessä. Näin halusin selvittää kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kokemusta itsemääräämisoikeuden ja vallan lisääntymisestä voimaantumisen prosessissa. Yksi haastateltava koki, että hänen siirryttyään väliaikaisesti elämänkriisin vuoksi takaisin kuntouttavaan työtoimintaan, oma määräysvalta ei ollut lainkaan muuttunut. Kaikki muut totesivat määräysvaltansa omaan elämään lisääntyneen kuntouttavan työtoiminnan aikana. Suurin muutos oli kahdeksan yksikköä eli määräysvaltan koettiin lisääntyneen kahdesta kymmeneen (täyteen määräysvaltaan). Yhdellä henkilöllä muutos oli myös huomattavan suuri – viisi yksikköä eli viidestä täyteen määräysvaltaan. Muilla tunne määräysvallasta oli lisääntynyt vähemmän eli joko yhden, kaksi tai kolme yksikköä.

6.5 Muut voimaantumista mahdollistavat ja estävät tekijät

Tämän otsikon alla kuvataan ilmaisuja, jotka eivät ole voimaantumisen osapremissien mukaisen luokittelurungon mukaisia. Näitä ilmaisuja on yhteensä 13. Tärkeänä mahdollistavana tekijänä voimaantumiselle nähtiin ohjaajan aktiivisuus kuntouttavan työtoi-

minnan paikan etsinnässä. Ilman olemassa olevaa paikkaa kuntoutujan ei olisi tullut lähdetyksi kuntouttavaan työtoimintaan.

*"Mennään nyt sitten, kun on kerran paikkaki pedattu, niin käy-
ään nyt kahtomassa."*

Myös varsinaisessa kuntouttavan työtoiminnan aikaisessa työnhaussa ohjaajan aktiivisuus nähtiin ratkaisevana oman työnsaannin kannalta.

"Tuskin sitä ois tullut ite haettua töitä ..."

Kuntouttavan työtoiminnan määrää voidaan räätälöidä asiakkaiden toimintakyvyn ja tarpeen mukaan. Kolmelle haastateltavalle työtoiminnan aikataulutuksella oli suuri merkitys. Heidän päivittäistä tuntimääräänsä kuntouttavassa työtoiminnassa ja työpäivien viikoittaista määrää lisättiin vähitellen kohti täyttä työaika.

*"...tuntimäärää kasvatettiin pikkuhiljaa, että mun sietokyky kas-
vaa lähemmäksi sitä normityöaika."*

*"suuri merkitys sillä, että nostettiin... työaika aina viiestä tun-
nista kuuteen ja sitten päiviä lisättiin ... paljon vaikutti siihen,
että se (työaika) muuttu ... viiekspäiväseksi kuin ois töissä oi-
keesti joka päivä. "*

Yksi haastateltava koki vapaamuotoiset aikataulut tärkeäksi kuntoutumisen mahdollis-
tavaksi tekijäksi.

*"... hyvin vapaamuotoiset aikataulut ... se auttoi jotenkin ole-
maan enemmän järjestelmällinen ja suhteuttaa omat menot sii-
hen ... "*

Kolme haastateltavaa oli sitä mieltä, että siirtyminen kuntouttavasta työtoiminnasta työ-
elämään vaati oikean ajoituksen.

*"Ne (työvoimaneuvoja ja ohjaaja) kahtoi nyt tässä tilanteessa
lähteä pois sieltä (kuntouttavan työtoiminnan paikasta)... "*

Yhdellä kuntoutujalla oli kokemus liian aikaisesta kokeilusta oikeassa työelämässä.
Siirtyminen tuntui luontevalta, kun se tapahtui oikeassa kuntoutumisen vaiheessa.

*"...tämä nykyinen (työllistyminen) meni jo ihan luonnostaan.
...hyvin mielelläni otin vastaan (työpaikan)."*

Myös koulutukseen siirtymisen onnistuminen edellyttää oikeaa ajoitusta ja oikean palvelun löytymistä.

"...oikea aika, oikea paikka. Että mä aloin käymään työkkärin omalla psykologilla. Sain sinne ajan ja mä sanoin heti, että mitä mä haluan."

Haastateltavien näkemykset vahvistavat Suomisen & Tuomisen käsitystä siitä, että vasta asiakkaan kyetessä itse asettamaan elämälleen tavoitteita ja työskentelemään niiden toteuttamiseksi voidaan palveluohjaus lopettaa (Suominen & Tuominen 2007, 41-43).

Aineistosta nousi lisäksi yksi järjestelmälähtöinen ei-voimaannuttava tekijä, joka käytännössä esti työntekijän työllistymisen. Kuntouttavan työtoiminnan sijoituspaikassa avautui vuorotteluvapaan sijaisuus, mutta koska kuntouttavassa työtoiminnassa olevaa henkilöä ei rinnasteta työttömäksi, kuntoutujalla ei ollut mahdollisuutta ottaa sijaisuutta vastaan.

"lakipykälät esti ... vastaanottamasta, koska minä en ollut työtön vaan toimenpiteessä ni, hälläty se homma ... Eliikkä minun ois pitäny olla viis kuukautta työtön, jotta oisin voinu ottaa vastaan sen vuorotteluvappaan ... ensimmäinen mahdollisuus työllistyä, mutta joku lakipykälä sen esti."

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

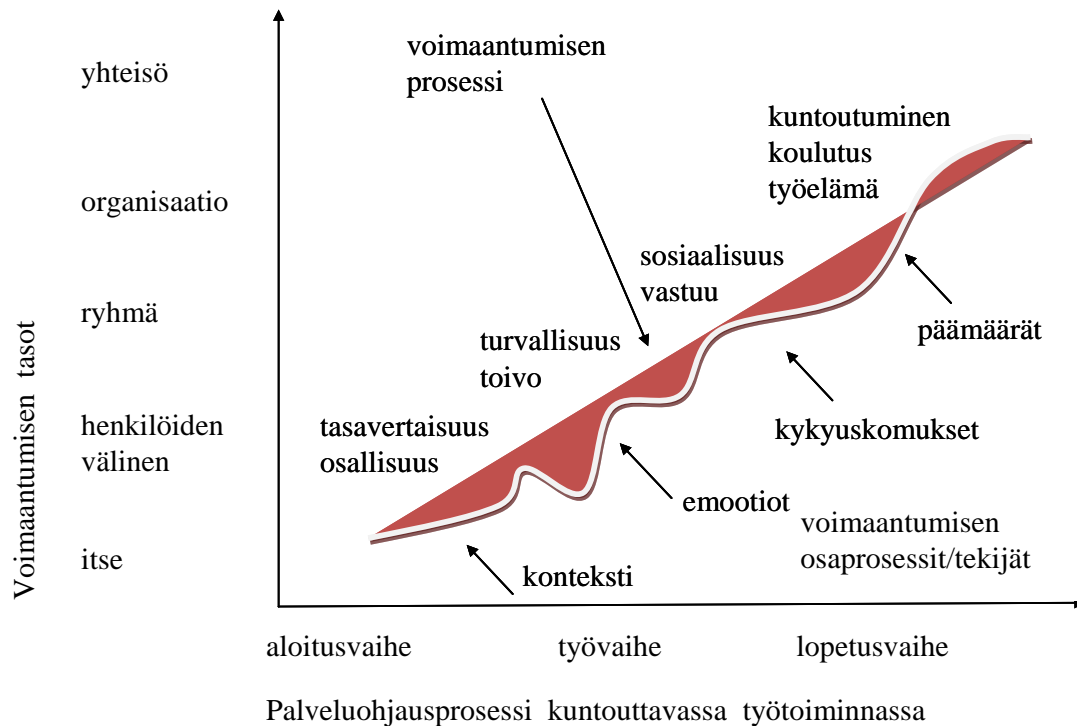
Tässä tutkimuksessa haettiin vastauksia kysymykseen ”mitkä tekijät ovat vaikuttaneet asiakkaiden voimaantumiseen kuntouttavan työtoiminnan aikana”. Kyseessä oli laadullinen tutkimus, joka toteutettiin teemahaastatteluilla. Haastatteluun valikoitui kuusi kuntouttavasta työtoiminnasta koulutukseen tai työelämään siirtynyttä asiakasta. Aineisto koostui heidän kokemuksistaan kuntouttavan työtoiminnan aikana tapahtuneesta voimaantumisprosessista sekä siihen liittyvästä palveluohjausprosessista. Aineiston analyysi toteutettiin teoriasidonnaisen sisällönanalyysin menetelmällä. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys liittyi voimaantumisen teoriaan, jonka osaprosesseista (kontekstiuskomukset, emotiot, kykyuskomukset ja voimaantumisen päämäärät) sekä voimaantumisen tasoista (minä itse, henkilöiden välinen, ryhmä, organisaatio ja yhteisö) johdettiin analyysin runko. Tavoitteena oli kerätä asiakkailta kokemustietoa kuntouttavan työtoiminnan paikallista ja valtakunnallista kehittämistyötä varten.

Haastateltavien joukko oli heterogeeninen, kuten pitkäaikaistyöttömien kohderyhmä yleensäkin. Aineisto kerättiin pienestä valikoituneesta kohdejoukosta, eikä saatuja tuloksia ole mahdollista yleistää kaikkiin kuntouttavaan työtoimintaan ohjattuihin pitkäaikaistyöttömiin. Tulokset ovat kuitenkin tosia näiden kuuden henkilön osalta. Tutkimus osoitti, että voimaantuminen oli tapahtunut valtaosaltaan henkilökohtaisen voimaantumisen tasolla. Tulos vahvistaa käsitystä siitä, että muiden tasojen voimaantuminen edellyttää alempien tasojen voimaantumista (Adams 1996, 55). Haastateltujen asiakkaiden kokemukset sijoittuivat tasaisesti voimaantumisen eri osaprosessien alle. Tulos kuvastaa kaikkien osaprosessien olevan yhtä tärkeitä voimaantumisessa. Mikäli aktivoinnin halutaan tuottavan vaikuttavia tuloksia eli asiakkaiden edistyvän työelämäpolulla ja sitoutuvan koulutukseen tai työhön, on kuntouttavan työtoiminnan asiakasprosessissa luotava olosuhteet, joissa toteutuvat kaikki voimaantumisen osaprosessit. Kainuun tapauksessa tämä on tapahtunut liittämällä intensiivinen palveluohjaus kuntouttavaan työtoimintaan. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja on käytännössä toiminut asiakkaan palveluohjaajana vastaavan työntekijän tai työnjohtajan ohjatessa kuntoutujaa työtoimintapaikalla. Tutkimuksesta kävi ilmi, että aktivointi on vaikuttavampaa, jos kaikki tahot yhdessä – viranomaiset, palveluohjaaja ja työtoimintapaikan työntekijät – tukevat asiakasta osallisuuden kokemisessa ja eteenpäin pyrkimisessä. Jatkossa kannattaisi panostaa näiden

tahojen osaamisen vahvistamiseen. Voimaantumisen ja sen osaprosessien tuntemus auttaisi toimijoita voimaannuttavien olosuhteiden luomisessa.

Aineistosta nousi esiin kaikkiin voimaantumisen osaprosesseihin liittyviä ilmauksia. Eniten oli kontekstiin liittyviä ilmauksia. Esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan paikkaa ja työtehtäviä koskeva valinnanvapaus sekä suvaitseva ilmapiiri edesauttoivat asiakkaiden voimaantumista. Työn arvostus ja luottamus koettiin tärkeiksi samoin kuin tunne osallisuudesta ja tasa-arvoisuudesta työyhteisössä. Asiakkaat kokivat palveluohjaajien olevan aidosti kiinnostuneita asiakkaasta ja kuuntelevan sekä tukevan häntä. Tärkeänä palveluohjaajan tehtävänä pidettiin asiakkaan asianajoa palvelujärjestelmässä. Viranomaissuhteita väritti epätasa-arvoisuus ja sanktioiden pelko, joiden on myös muissa tutkimuksissa todettu olevan haitaksi asiakkaiden edistymiselle (Oksman 2010, 84-87; Luhtasela 2009, 129-130). Tutkimuksen perusteella palveluohjaajat toimivat pehmentävänä linkkinä viranomaisten systeemimaailman ja asiakkaiden elämismaailman välillä (vrt. Suominen & Tuominen 2007, 21- 22). Palveluohjaajien työote osoittautui viranomaisten työtettä reflektiivisemmäksi ja siten voimaannuttavammaksi (vrt. Adams 1996, 40-41). Kuntouttavan työtoiminnan aikana saatu tuki ja kannustus mursivat kuntoutujien aikaisempien syrjäyttävien siirtymien noidankehän (vrt. Karjalainen & Karjalainen 2010, 17) ja mahdollistivat työelämäpolulle edistymisen.

Voimaannuttavassa kontekstissa asiakkaiden emootiot muuttuivat aikaisempaa myönteisemmiksi. He tunsivat olonsa turvalliseksi ja kokivat onnistumisen iloa. Heissä alkoi viritä toivo paremmasta tulevaisuudesta. Alkoi tapahtua muutosta myös asiakkaiden omiin kykyihin liittyvissä uskomuksissa. Sosiaaliset kyvyt sekä kyky kantaa vastuuta palautuivat. Voimaantumisen ja kuntoutumisen myötä asiakkaat kykenivät asettamaan elämälleen muita, kuten kouluttautumiseen ja työllistymiseen liittyviä tavoitteita. Kuntouttavan työtoiminnan aikana kasvoi tunne omaan elämään liittyvien vaikutusmahdollisuuksien lisääntymisestä. Vähitellen asiakkaat tulivat kykeneviksi kontrolloimaan olosuhteitaan, saavuttamaan omia päämääriään ja työskentelemään elämänlaatunsa maksimoimiseksi eli he tulivat voimaantuneiksi (Leadbetter 2002, 201). Voimaantumisen ja palveluohjauksen prosessien kytkeytymistä toisiinsa kuvattiin luvussa 4.3. Aikaisempi kuvaus täydentyy tutkimustulosten perusteella seuraavasti (Kuvio 11.):



KUVIO 11. Voimaantumisen prosessi kuntouttavassa työtoiminnassa.

Tämän tutkimuksen valossa näyttää siltä, että voimaantumisen prosessissa on erotettavissa vaiheittaisuutta eli osatekijät vaikuttavat asiakkaisiin vuorotellen palveluohjausprosessin eri vaiheissa. Esimerkiksi asiakkaan on tarpeen ensin kokea olevansa tasavertainen ja osallinen, minkä jälkeen mahdollistuvat voimaantumisen muut osaprosessit. Aikaisempi voimaantuminen näyttää myös vahvistavan myöhempää voimaantumiskehitystä. Esimerkiksi onnistumiset antavat rohkeutta ottaa enemmän vastuuta. Alustavat havainnot avaavat mielenkiintoisia sovellutusmahdollisuuksia esimerkiksi palveluohjausprosessin kehittämiseksi. Voisi esimerkiksi kokeilla kontekstiuskomuksiin liittyvien tekijöiden vahvistamista palveluohjausprosessin alkuvaiheessa, emootioihin sekä kykyuskomuksiin panostamista työvaiheessa ja keskittyä päämäärien asettamiseen prosessin lopetusvaiheessa. Vaiheittaisuutta voisi hyödyntää myös aktivointisuunnitelmia laadittaessa siten, että kulloisetkin asiakkaalle asetettavat tavoitteet olisivat linjassa hänen voimaantumisensa vaiheeseen. Asiakaslähtöisyyttä ei kuitenkaan saa unohtaa, sillä intensiivinen palveluohjaus perustuu asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin.

Tämän tutkimuksen tulokset ovat suuntaa antavia. Niiden yleistettävyys ja pidemmälle menevien päätelmien tekeminen edellyttävät jatkotutkimusta ja laajempaa otantaa. Kuntouttavan työtoiminnan yhdistäminen intensiiviseen palveluohjaukseen on todettu Kai-

nuussa vaikuttavaksi tavaksi toimia. Asiakkaista huomattavasti suurempi osa on edistynyt kuntouttavasta työtoiminnasta koulutukseen ja työelämään. Myös asiakkaiden oma-kohtaiset kokemukset ovat olleet erittäin myönteisiä. Näyttää siltä, että intensiiviseen palveluohjaukseen kannattaisi panostaa aikuissosiaalityössä laajemminkin.

8 POHDINTA

Kuntouttavaa työtoimintaa on valtakunnallisesti kritisoitu, koska se ei ole kovin hyvin edistänyt asiakkaita koulutukseen tai työelämään. Kainuussa intensiivisen palveluohjauksen yhdistäminen kuntouttavaan työtoimintaan on ollut tuloksekasta, sillä esimerkiksi vuonna 2010 kolmasosa asiakkaista siirtyi työelämäpolulle ja toiselle kolmasosalle asiakkaista löytyi kuntouttavan työtoiminnan aikana ratkaisu sosiaalipoliittisesta siirtymästä. Asiakkaista ainoastaan joka kolmas palasi työttömäksi työnhakijaksi kuntouttavan työtoiminnan jälkeen. Myös asiakkaiden omakohtaiset kokemukset tästä sosiaalipalvelusta ovat olleet myönteisiä. Ratkaisu kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuuden lisäämiseksi ei välttämättä löydy lainsäädännön uusimisesta vaan toiminnan ja asiakasprosessien laadun ja sisällön kehittämisestä. Kuntouttavan työtoiminnan asiakaskunta on hyvin heterogeeninen. Siksi myös palvelun tulee olla asiakaslähtöistä ja yksilöllisesti kohdennettua.

Intensiivinen palveluohjaus näyttää tämän tutkimuksen valossa olevan oivallinen ratkaisu taata asiakkaan osallisuus ja äänen kuuluminen palveluprosessissa. Se edellyttää lisää henkilöresursseja sosiaalityön tueksi. Ollaanko palveluohjaukseen valmiita panostamaan valtakunnallisesti ja paikallisesti? Vaihtoehtona on asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen työpajatyypeissä rakenteissa tai passiivisen työttömyyden tukeminen, mitkä eivät ole aktivointia korostavan sosiaali- ja työvoimapolitiikan mukaisia ratkaisuja. Herää myös kysymys, olisiko kuntouttavassa sosiaalityössä perusteltua soveltaa intensiivistä palveluohjausta muidenkin kuin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden tukena. Palvelusta saattaisivat hyötyä esimerkiksi Kelan kuntoutustuella olevat sosiaalityön asiakkaat, joille laki ei mahdollista pääsyä kuntouttavaan työtoimintaan.

Aktivoitumisen ja osallisuuden lisääntymisen avaimet löytyvät voimaantumisen käsitteestä ja osaprosesseista. Tässä tutkimuksessa esiin nostetut asiakkaiden omakohtaiset kokemukset antavat viitteitä siitä, mitä asioita asiakasprosesseissa on kehitettävä voimaantumisen mahdollistamiseksi. Jokaisessa kuntouttavan työtoiminnan työpaikassa, sosiaali- ja terveystoimialalla, työhallinnossa, työpajoilla, järjestöissä ja muissa rakenteissa, joissa työttömiä työnhakijoita ja kuntoutujia kohdataan, olisi hyvä pohtia, ovatko omat asenteet, työtavat, käyttäytyminen ja olosuhteet asiakasta voimaannuttavia. Hie-

novaraisen voimaannuttavan toimintaympäristön luomisessa tarvitaan ennen kaikkea osaamista ja toimijoiden hyvää tahtoa.

Tutkimuksen perusteella näyttää siltä, että asiakkaan voimaantumisen prosessi tapahtuu kuntouttavassa työtoiminnassa vaiheittain palveluohjausprosessin edetessä. Tässä olisi mainio aihe jatkotutkimukselle, joka voisi esimerkiksi tarkastella Maslowin tarvehierarkiaa suhteessa voimaantumisen prosessiin. Mielenkiintoista olisi myös tutkia kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien voimaantumista ja heidän orientaatiotaan tehdä intensiivistä palveluohjaustyötä.

LÄHTEET

Adams, Robert. 1996. Social work and empowerment. Practical social work. Hampshire and London.

Ahola-Anttonen, Päivi 2007. Esiselvityshanke rakenteellisen työttömyyden vähentämiseksi. Loppuraportti. Kainuu: Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2007 D:9.

Ala-Kauhaluoma, Mika & Keskitalo, Elsa & Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti 2004. Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta -lain sisältö ja vaikuttavuus. Tutkimuksia 141. Stakes. Saarijärvi: Gummerus.

Ala-Kauhaluoma, Mika 2007. Toimeenpanon ratkaisuja ja arvioinnin haasteita. Tutkimus uusista työllistymisen tukemisen tavoista. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 76/2007, Helsinki.

Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma (1996). Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) - uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Metteri, Anna (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Oy Edita Ab, 16–31.

Butler, Ian 2002. A Code of Ethics for Social Work and Social Care Research. British Journal of Social Work 32, 239–248.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Kainuun työllisyyskatsaus 31.1.2011. <http://www.ely-keskus.fi/fi/ELYkeskukset/KainuunELY/Ajankohtaista/Julkaisut/Tyollisyyskatsaukset/Ty%C3%B6llisyyskatsaukset%202011/Ty%C3%B6llisyyskatsaus%20tammikuu%202011.pdf> Luettu 13.6.2011.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Keski-Suomen työllisyyskatsaus 31.1.2011. <http://www.ely-keskus.fi/fi/ELYkeskukset/KeskiSuomenELY/Tyovoimajatyollisyys/tyollisyyskatsaus/Documents/Keski-Suomen%20ty%C3%B6llisyyskatsaus%20tammikuu%202011.pdf> Luettu 13.6.2012.

Eloranta, Hanna 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto. http://www.sosiaaliportti.fi/File/f8d0663a-6a7a-49ed-8ef3-13531a25483c/Eloranta_gradu.pdf Luettu 21.4.2011.

Granfelt, Riitta 1993. Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena. & Pohjola, Anneli (toim.). Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 175–252.

Hallintolaki 434/2003. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=hallintolaki> Luettu 4.5.2011.

Hallituksen esitys laiksi kuntouttavasta työtoiminnasta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi 184/2000.

http://www.eduskunta.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/stvm_38_2000_p.shtml.
9.4.2011.

Luettu

Hellsten, Katri & Lehto, Markku 2009. Sosiaaliturvan kehityspiirteistä. Julkaisussa: Sosiaaliturvan uudistamiskomitea. Sosiaaliturvan uudistamiskomitean (SATA) esitys sosiaaliturvan kokonaisuudistuksen keskeisistä linjauksista. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 10, 2009: liite 3.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Juhila, Kirsi 2008. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.

Jäntti, Anni & Airaksinen, Jenni & Haveri, Arto 2010. Siniset ajatukset – vapaasta pudotuksesta hallittuun sopeuttamiseen. Kainuun hallintokokeilun vaikutukset. Valtiovarainministeriön julkaisuja 20/2010. Helsinki.

Järkestig-Berggren, Ulrika 2010. Personligt ombud och förändringsprocesser på det socialpsykiatriska fältet. Linnaeus University Dissertations 7/2010. Göteborg. Inu.diva-portal.org/smash/get/diva2:304923/FULLTEXT02 Luettu 23.4.2011.

Kaikkonen, Risto & Linnanmäki, Eila & Kostiainen, Elisa & Murto, Jukka & Koskinen, Seppo 2008. Yhteenvedo ja päätelmät. Teoksessa Kaikkonen, Risto & Kostiainen, Elisa & Linnanmäki, Eila & Martelin, Tuija & Prättälä, Ritva & Koskinen, Seppo (toim.) 2008. Sosioekonomiset terveyserot ja niiden kaventaminen Kainuussa. Kansanterveyslaitoksen julkaisija B27/2008. Helsinki, 269–280.

Kainuun kuntouttavan työtoiminnan kehittämishankkeen ohjausryhmän kokous 18.3.2011.

Kainuun kuntouttavan työtoiminnan prosessikuvaus 2011.

Kainuussa kuntouttavassa työtoiminnassa vuonna 2010 olleiden asiakkaiden siirtymät. Kainuun kuntouttavan työtoiminnan kehittämishankkeen tilastotietoa.

Kallio, Olavi & Meklin, Pentti & Tammi, Jari (2008). Kuntouttavan työtoiminnan taloudelliset vaikutukset kunnille 2006. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 4/2008.

http://www.tem.fi/files/18655/temjul_4_2008_tyo_yrittajyys.pdf Luettu 6.5.2011.

Karjalainen, Jarno & Karjalainen, Vappu 2010. Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 38. Helsinki.

Keskitalo, Elsa 2008. Balancing Social Citizenship and New Paternalism. Finnish activation policy and street-level practice in a comparative perspective. National Research and Development Centre for Welfare and Health (Stakes) Research Report 177. Helsinki.

Kinnunen, Satu & Äijälä, Nina 2012. "En halua olla riesa enkä sosiaalipummi" – Tutkimus osallisuudesta ja kehittämistarpeista kuntouttavassa työtoiminnassa. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. Ei vielä saatavissa sähköisenä.

Kotiranta, Tuija 2008. Aktivoinnin paradoksit. Väitöskirja. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 335. Jyväskylä: University Library of Jyväskylä. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/18004/9789513932503.pdf?sequence=1> Luettu 18.5.2011.

Kuntaliiton työllisyysohjelman taustamuistio 16.4.2009. http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/tyollisyys/kuntaliiton-tyollisyysohjelma/Documents/Kuntaliiton_ty%C3%B6llisyysohjelman_tautamuistio%5B1%5D.pdf Luettu 19.4.2011.

Kuntaliiton työllisyyspoliittinen ohjelma 2009. Helsinki.

Kuntouttavan työtoiminnan kehittäminen. Selvitys Sosiaaliturvan uudistamiskomitealle (SATA) 20.2.2009. http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/sata/selvitykset Luettu 14.5.2011.

Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001. Työministeriön julkaisuja 289/2001. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 8/2001. Helsinki.

Kuula, Arja & Tiitinen, Sanni 2010. Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.). Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 446–459.

Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa, 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede vol. 11, no 1, 3–12.

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295..

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.

Leadbetter, Michael 2002. Empowerment and advocacy. Teoksessa Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne, Malcolm (ed.) Social work. Themes, issues and critical debates. Hampshire and New York, 200-208.

Lepistö, Päivi 2010. Palveluohjauksellinen toimintamalli kuntouttavasta työtoiminnasta kohti avoimia työmarkkinoita. Pohjois-Satakunnan työ- ja elinkeinotoimisto. http://www.valkky.fi/tiedostot/Toimintamalli_kuntouttavasta_tyotoiminnasta_kohti_avoimia_tyomarkkinoita.pdf Luettu 21.4.2011.

Luhtasela, Leena 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto: Helsinki.

Matthies, Aila-Leena 1993. Ekologinen lähestymistapa sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (toim.). Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 229–252.

Mattus, Marjo-Riitta 2001. Valtaitava ja yhteistyötä avaava haastattelumenetelmä perhelähtöisessä interventiossa. *Acta Universitatis Lapponiensis* 44. Lapin yliopisto. Rovaniemi.

Niiniluoto, Ilkka 2003. Hoitotiede – tieteenteoreettisia huomioita. Teoksessa Totuuden rakastaminen. Tieteenfilosofisia esseitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava 174–185.

Nuorten yhteiskuntatakuu 2013. TEM raportteja 8/2012.
http://www.tem.fi/files/32290/TEMrap_8_2012.pdf Luettu 19.8.2012.

Nurmi, Maarit 2010. Esitys Työmarkkinoille kuntouttavat palvelut työelämävalmiuksien kehittäjänä ja kuntouttajana –seminaarissa, Helsinki 26.10.2010.

Nurmi, Maarit 2011. Esitys Virran lähteillä – Virta-hankkeen aloitusseminaarissa, Kaajaani 12.10.2011.

Oksman, Ilkka 2010. ASIAKKAAT PALVELUJEN ARVIOIJINA – asiakkaiden tulkintoja työllistymistä edeltävistä palveluista. Yamk opinnäytetyö. Laurea 2010: Tikkurila.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16709/Oksman_Ilkka.pdf?sequence=1 Luettu 16.4.2011.

Parker, S. & Fook, J. & Pease, B. 1999. Empowerment: The modernist social work concept par excellence. Teoksessa Pease, B. & Fook, J. (ed.) *Transforming Social Work Practice. Postmodern critical perspectives*. London and New York, 150-157.

Payne, M. 2005. *Modern social work theory*. London.

Pihl, Anu 2012. Kuntoutuksella työtoiminta voimaantumisen katalyyttinä. Pro gradu –
tutkielma. Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/37710/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201204201560.pdf?sequence=1> Luettu 27.5.2012.

Pohjola, Anneli 2005. Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (toim.). Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 53–95.

Poutanen, Veli-Matti 2000. Elämänhallintaa ilman työtä. Tutkimus pitkäaikaistyöttömyyden seurauksista ja niiden hallinnasta Suomussalmella. Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 84, Kuopio.

Projektisuunnitelma, Kuntoutuksen työtoiminnan kehittäminen Kainuussa 2008.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011.
<http://www.valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf332889/fi.pdf> Luettu
 14.11.2011.

Raunio, Kyösti 2004. Olennainen sosiaalityössä. Tampere: Gummerus.

Rautakorpi, Kaija 2010. Arviointi osana kuntouttavan työtoiminnan voimaantumisprosessia. Voidaanko ihmisen voimaantumista havainnollistaa ja arvioida? Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/23634/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201005241912.pdf?sequence=1> Luettu 7.5.2011.

Reito, Sinikka 2006. Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Ikaalilainen palveluohjaus auttaa työikäistä palvelujärjestelmän labyrintissa. Stakesin raportteja 16/2006, Helsinki.

Rotko,Tuulia & Aho, Timo & Mustonen, Niina & Linnanmäki, Eila 2011. Kapeneeko
kuilu? Tilannekatsaus terveyserojen kaventamiseen Suomessa 2007-2010. Terveiden ja
hyvinvoinnin laitoksen raportteja 8/2011. Helsinki.

Satka, M. 1994. Sosiaalinen työ peräänkatsojamiehestä hoivayrittäjäksi. Teoksessa Jaakkola, Jouko & Pulma, Panu & Satka, Mirja & Urponen, Kyösti (toim.). Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisen sosiaalisen turvan historia. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 261–339.

Siitonen, Juha 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun opettajan-
koulutuslaitos. <http://herkules oulu.fi/isbn951425340X/> Luettu 26.2.2008.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.710/1982.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki> Luettu 4.5.2011.

Sosiaali- ja terveysministeriön asettamispäätös STM100:00/2011, 16.1.2012.

Suikkanen, Asko 2008. Selvitystyö välityömarkkinoista 13.10.2008. Päivitetty 4.5.2009.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=41254&name=DLFE-4806.pdf
Luettu 23.4.2011.

Suomen Akatemia 2009. Tutkimussuunnitelma / Tutkimussuunnitelman rakenne.
<http://www.aka.fi/fi/A/Tutkijalle/Hakeminen/Liitteet/Tutkimussuunnitelma/> Luettu
25.6.2012.

Suominen, Sauli & Tuominen Merja 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.

Tammelin, Mia 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntoutuksen työtoiminnan asiakasfoorumi Keski-Suomessa. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Raportti 31.2010. Helsinki.

Tervo, Sirpa 2012. Tutkimus kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksista 17-29 –vuotiaan kainuulaisen nuoren elämässä. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/37666/URN:NBN:fi:juu-201204031507.pdf?sequence=1> Luettu 25.5.2012.

Trevithick, Pamela 2000. Social work skills. A practice handbook. Buckingham and Philadelphia: Open University Press.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuusa, Matti 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74: Helsinki.

Työelämäosallisuuden lisääminen ON YHTEINEN ASIA. Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden lisäämiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 4/2011: Helsinki.

Työnhakuilmoitus, Kainuun kuntouttavan työtoiminnan kehittämisprojektiin haettavat kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat, 10.12.2008.

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6tt%C3%B6myysturva%27> Luettu 23.4.2011.

Valppu-Vanhainen, Anne 2002. Paremmiin palveluohjauksella. Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 17. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

LIITTEET

LIITE 1

HAASTATTELURUNKO

Aloitusvaihe:

- 1) Taustatiedot: Miten pitkään olet osallistunut/osallistuit kuntouttavaan työtoimintaan?
- 2) Millainen elämäntilanteesi oli, kun aloitit kuntouttavan työtoiminnan?
- 3) Miten koit aktivointisuunnitelman laatimisen? Millainen mahdollisuus sinulla oli vaikuttaa suunnitelman sisältöön? Millä mielellä aloitit kuntouttavan työtoiminnan? (Tarkoituksena on selvittää asiakkaan motivaatiota ja sitä, saiko hänen äänensä kuuluviin aktivointisuunnitelmaa laadittaessa.)
- 4) Millaisena koit vaikutusmahdollisuudet omaan elämääsi silloin, kun sinut ohjattiin kuntouttavaan työtoimintaan? (Merkitse ruksi janalle.)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ei lainkaan mahdollisuuksia						Täysi määräysvalta					
vaikuttaa omaan elämääni						omassa elämässäni					

Työvaihe:

- 5) Miten luonnehtisit sinun ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan (nimi) keskinäistä suhdetta? Eroaako se jollain lailla suhteestasi esimerkiksi työvoimaneuvojaan tai sosiaalityöntekijään?
- 6) Millaisena olet kokenut (koit) kuntouttavan työtoiminnan jakson? Mitä kuntouttavan työtoiminnan jakso on merkinnyt sinulle?

Lopetusvaihe:

- 7) Mitkä ovat työhön liittyvät tulevaisuuden suunnitelmasi? Mikä merkitys kuntouttavalla työtoiminnalla ja ohjaajalla on ollut suunnitelmien hahmottumisessa?
- 8) Millaisena koet vaikutusmahdollisuudet omaan elämääsi nyt kuntouttavan työtoiminnan päättyessä/päätyttyä? Millaiset olivat mielestäsi vaikutusmahdollisuutesi ennen kuntouttavan työtoiminnan aloittamista? (Merkitse ruksi janalle.)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ei lainkaan mahdollisuuksia						Täysi määräysvalta					
vaikuttaa omaan elämääni						omassa elämässäni					

- 9) Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet vaikutusmahdollisuuksiesi mahdolliseen muuttumiseen?

LIITE 2

AVUNPYYNTÖ

Sähköpostiviesti Kainuun kuntouttavan työtoiminnan kehittämishankkeen projektipäällikölle (nimi) 6.9.2011.

Hei!

Voisitko välittää pro gradu -tutkielmani aineiston keruuseen liittyvän avunpyyntöni Kainuun kuntouttavan työtoiminnan kehittämishankkeessa työskenteleville kuntouttavan työtoiminnan ohjaajille? Olen saanut luvan tutkimuksen tekemiseen perhepalvelujohtajalta (nimi) 20.5.2011 päivätyllä päätöksellä. Kiitollisuudella Päivi

Hyvä kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja!

Teen Itä-Suomen yliopistolle sosiaalityön syventäviin opintoihin liittyvää pro gradu -tutkielmaa aiheesta **Palveluohjauspainotteisen kuntouttavan työtoiminnan merkitys asiakkaan voimaantumisen prosessissa**. Tarkoitukseni on haastatella syksyn kuluessa 5 - 10 kuntouttavan työtoiminnan asiakasta tutkimukseen tarvittavan aineiston keräämiseksi. Pyydän apuasi asiakkaiden valitsemisessa ja haastatteluun kutumisessa.

Etsin asiakkaita, jotka ovat osallistuneet kuntouttavaan työtoimintaan vähintään kolmen kuukauden ajan ja jotka ovat lähiaikoina siirtymässä tai vastikään siirtyneet koulutukseen tai työelämään. Pyydän sinua ottamaan yhteyttä ensin minuun, jos ohjattavanasi on tai on ollut henkilöitä, jotka täyttävät edellä mainitut edellytykset. Älä kerro minulle nimiä tai yhteystietoja, vaan kuvaa lyhyesti asiakkaan prosessi (millaisesta tilanteesta hän on tullut asiakkaaksesi ja miten hän on edennyt kohti koulutusta tai työelämää, onko hän mies vai nainen ja minkä ikäinen hän suunnilleen on). Voimme yhdessä pohtia, onko kuvailemasi henkilö sopiva haastateltavaksi.

Jos tulemme yhdessä siihen tulokseen, että kuvaamasi asiakas on sopiva haastateltavaksi, pyydän sinua ottamaan yhteyttä ko. henkilöön ja kertomaan hänelle tutkimuksesta sekä kysymään hänen halukkuudestaan osallistua siihen. Tätä varten olen laatinut oheisen tiedotteen haastateltaville. Tiedote on samalla myös haastateltavan suostumus tutkimukseen osallistumiseksi. Pyydän haastateltavaa allekirjoittamaan sen haastattelun alussa.

Tärkeitä asioita, jotka on hyvä kertoa asiakkaalle, joka kutsutaan haastatteluun:

- Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista, eikä se vaikuta mahdolliseen kuntouttavan työtoiminnan asiakassuhteeseen.

- Haastattelussa esiin tulevat salassa pidettävät asiat ovat luottamuksellisia, eikä niitä anneta ulkopuolisten, viranomaisten tai kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien tietoon. Tutkimuksessa ei kerätä nimiä eikä henkilötietoja. Haastatteluaineisto raportoidaan niin, ettei yksittäistä haastateltavaa kyetä tunnistamaan.

- Haastattelun yhtä asiakasta kerrallaan. Haastattelu kestää noin puolesta tunnista tuntiin. Nauhoitan haastattelun matkapuhelimella.

Haastatteluun lupaanut voi joko itse soittaa minulle (puhelinnumero) tai antaa luvan sinulle kertoa oman puhelinnumerosa, jolloin minä otan häneen yhteyttä. Teen haastattelun asiakkaan omalla paikkakunnalla. **Saatan tarvita apuasi sopivan tilan löytämiseksi haastattelua varten.** Rauhallinen, häiriötön ja mahdollisimman kodikas pöydällä ja kahdella tuolilla varustettu huone olisi ihan teellinen. Tavoitteenani on tehdä kahdesta kolmeen haastattelua syyskuussa, minkä jälkeen analysoin niitä. Loput haastatteluista teen loka-marraskuussa.

Toivon, että tutkimuksestani on hyötyä kuntouttavan työtoiminnan edelleen kehittämisessä.

Ajastasi ja avustasi jo etukäteen kiittäen Päivi Ahola-Anttonen, yhteystiedot

LIITE 3

TIEDOTE HAASTATELTAVILLE JA SUOSTUMUS HAASTATTELUUN

Tutkimuksen nimi	Palveluohjauspainotteisen kuntouttavan työtoiminnan merkitys asiakkaan voimaantumisen prosessissa
Tutkimuksen tekijä	Päivi Ahola-Anttonen
Tutkimuslaitos	Itä-Suomen yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, yhteiskuntatieteiden laitos, sosiaalityön oppiaine
Tutkimuksen ohjaajat	Raija Väisänen, lehtori Marja Väänänen-Fomin, yliopisto-opettaja
Tarkoitus	Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia kuntouttavan työtoiminnan merkityksestä heidän elämässään ja erityisesti työllistymispolulla etenemisessä. Tarkoituksena on löytää niitä tekijöitä, jotka ovat edesauttaneet asiakasta siirtymään koulutukseen tai työelämään.
Haastattelu	Tutkimuksen aineistona ovat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kokemukset kuntouttavasta työtoiminnasta, saamastaan ohjauksesta ja mahdollisuuksista vaikuttaa omaan elämään. Aineisto kerätään haastatteleamalla 5 – 10 asiakasta, jotka ovat osallistuneet kuntouttavaan työtoimintaan vähintään kolme kuukautta ja jotka ovat lähiaikoina siirtymässä tai vastikään siirtyneet koulutukseen tai työelämään. Yksi haastattelu kestää noin tunnin ajan. Haastattelut nauhoitetaan. Haastattelujen sisältöalueet liittyvät kuntouttavan työtoiminnan aloitus-, työ- ja lopetusvaiheeseen, kuntouttavan työtoiminnan ohjaukseen ja asiakkaan mahdollisuuksiin vaikuttaa omaan elämäänsä.
Luottamuksellisuus	Haastattelussa esiin tulevat salassa pidettävät asiat ovat luottamuksellisia, eikä niitä anneta ulkopuolisten eikä viranomaisten tietoon. Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietoja eikä nimiä. Haastattelumateriaali käsitellään niin, ettei se joudu ulkopuolisten tietoon. Haastatteluaineisto raportoidaan niin, ettei yksittäistä haastateltavaa kyettä tunnistamaan.
Vapaaehtoisuus	Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista, eikä se vaikuta mahdolliseen kuntouttavan työtoiminnan asiakassuhteeseen. Haastattelun voi keskeyttää ja suostumuksen perua, jos haastateltava niin pyytää.
Aineiston käyttö	Haastatteluaineiston kerääminen liittyy sosiaalityön syventäviin opintoihin. Aineistoa käytetään pro gradu -tutkielmassa.
Lisätiedot	Tutkimuksen toteuttaja Päivi Ahola-Anttonen, (puhelinnumero).

HAASTATELTAVAN SUOSTUMUS

Suostun haastatteluun, joka toteutetaan edellä esitetyllä tavalla.

_____/____ 2011

allekirjoitus